

道德操守 规范



Walmart

目录

首席执行官序言	3	与顾客和会员建立信任	11
沃尔玛的价值观	4	以正确的方式销售或提供安全的产品	11
践行沃尔玛《道德操守规范》	5	防范洗钱与消费欺诈	12
做出符合道德的决策	6	在业务中建立信任	13
管理层的职责	6	识别并避免利益冲突	13
勇于直言	7	坚决杜绝贿赂	14
勇于直言, 无需担心报复	7	公平竞争	14
与员工建立信任	8	保持准确的业务记录	15
歧视和骚扰零容忍	8	合规使用数据与技术	16
无暴力工作场所	9	保护公司财产	17
安全的工作场所和及时报告	9	保护环境	17
以正确的方式工作	10	禁止滥用内幕信息	18

首席执行官序言

沃尔玛秉持崇高的使命以及永恒的四大核心价值观。自创立以来,该使命和价值观共同塑造了沃尔玛,这也是公司至今仍持续蓬勃发展的根基所在。

沃尔玛的使命——帮助顾客省钱让他们生活得更好——这是沃尔玛存在的意义。这一宗旨始于沃尔玛对天天平价的承诺,进而延伸至为顾客、我们所服务的社区乃至全世界创造更美好的未来。

“为什么”与“如何实现”同等重要。沃尔玛的四大核心价值观——尊重个人、诚信行事、服务顾客、追求卓越——明确了沃尔玛员工的行为准则。这些行为准则最终形成了沃尔玛的企业文化。

沃尔玛的《道德操守规范》至关重要,因为它清晰阐明并展现了沃尔玛如何恪守诚信。它阐述了每位员工应如何以公平、诚实、透明且遵守世界各地法律的方式工作。该规范还明确了沃尔玛赢得各方信任的方式,包括顾客和会员、供应商及沃尔玛所在社区、以及员工之间的信任。

本规范的核心是一个简单的指导原则:坚持做正确的事,有疑虑或看到问题时勇于直言。

本规范适用于全体沃尔玛员工。每一位沃尔玛员工都是塑造和巩固公司文化的重要推动者。请认真阅读本规范并将其作为日常行事指南。

我相信,只要我们始终以公司使命为指引,践行沃尔玛的价值观,必将为世界带来深远积极的影响。

感谢你为此贡献自己的一份力量。



董明伦

总裁兼首席执行官

沃尔玛公司



沃尔玛的价值观

沃尔玛文化源于我们真实的日常行为。我们期望每位员工的言行始终与公司的四大价值观相符。



尊重个人

我们彼此倾听、展现同理心、尊重差异性，同时深知出色的创意可能源自任何角落。



诚信行事

坚持做正确的事。我们秉持诚实、公平和透明的原则，信守承诺，言出必行，以此赢得信任。



服务顾客和会员

我们的员工每天努力工作，力求不断提升顾客和会员的购物体验。我们的目标是提供超出顾客和会员期望的服务。



追求卓越

我们行动敏捷、关注细节，对自身及业务合作伙伴都有极高的期望。

践行沃尔玛《道德操守规范》

沃尔玛是一家以人为本、科技赋能的全渠道零售商，致力于帮助顾客省钱，让他们生活得更好。沃尔玛《道德操守规范》指引我们做出符合道德的决策，从而与我们的同事、顾客和会员，以及在公司的业务中建立信任。

本规范适用于沃尔玛及其子公司的所有员工，以及以董事身份履职的沃尔玛董事会成员。本规范已翻译成多种语言，方便员工理解。违反本规范可能会导致包括解聘或扣减薪酬在内的纪律处分。沃尔玛员工必须遵守沃尔玛经营所在地的法律法规，如果当地法律与本规范冲突，您应咨询法律部。我们也期望供应商和其他业务伙伴诚信行事，尊重沃尔玛的价值观。对第三方的具体要求请见《[供应商标准](#)》或双方签订的合同。

本规范旨在通过提供适用于所有人的行为指南，帮助全体员工做出符合道德的决策，其并未涵盖所有规定和政策。除了本规范中规定的政策外，所有职位和业务领域均有其它的政策和规定。您应了解并遵守本规范，以及适用于您职位的其它政策和规定。

在极少数情况下，可以酌情豁免本规范的部分规定。如要申请豁免，请联系[道德办公室](#)。当高管或董事寻求豁免时，只有沃尔玛董事会（或董事会委员会）可予以批准，并在法律要求的情况下予以公开。



做出符合道德的决策

做出符合沃尔玛价值观的决策,并对自身行为负责,我们以此建立信任。恪守《道德操守规范》意味着即使在无人监督时,仍坚持做正确的事。这就要求我们:

- 遵守法律。
- 了解并知悉沃尔玛《道德操守规范》和公司政策如何适用于我们的本职工作。
- 完成所有必修培训。
- 诚实守信并为沃尔玛的最佳利益行事。



在行事前,请您先问自己以下问题

是否合法?

是否符合沃尔玛的企业价值观和《道德操守规范》?

是否符合沃尔玛的最佳利益?

如果其中任何一项回答为“否”,请勿行动。如果您无法确定,请联系您的经理、人力资源部、道德办公室或法律部寻求指引。

管理层的职责

管理层有责任倡导符合沃尔玛价值观的企业文化。我们希望管理层设定符合公司价值观的期望,妥善处理疑问或疑虑,并倾听寻求指引或提出疑虑的员工心声。

“切勿损害名誉,
此乃无价之宝。
坚守诚信底线……
方能赢得美誉。”

山姆·沃尔顿
沃尔玛公司创始人



联系方式



www.walmartethics.com



ethics@walmart.com



电话:美国、加拿大和波多黎各请拨打 800-963-8442 (1-800-WM-ETHIC), 您所在地区的道德热线号码请查阅[此处](#)。道德热线全天运营(每周7天,每天24小时),提供多种当地语言服务。



邮寄地址: Walmart Inc., Attention: Global Ethics, Trust Building, 811 Excellence Drive, Bentonville, AR 72716-0860.

勇于直言

建立信任要求我们坚持做正确的事,并在有疑问或疑虑时勇于直言。如果您不确定正确的做法,请向您的经理、人力资源部或道德及合规部寻求指引。我们期待您畅所欲言,并可及时获得反馈。

如果您发现、怀疑或获悉违反本规范、公司政策或法律的行为,请立即报告。大多数疑虑可向您的经理或人力资源部报告,但下列疑虑必须立即直接报告道德办公室。

下列疑虑必须立即直接报告道德办公室				
贿赂	公司高管或公司首席执行官的直接下属违反本规范的行为	伪造财务记录	干扰财务管控	歧视及骚扰*
全球或当地政策可能要求其它事项直接报告 道德办公室 。 *管理层必须向 道德办公室 报告违反《 全球防止歧视和骚扰政策 》的行为。其他员工可向管理层、人力资源部或 道德办公室 报告疑虑。				

所有报告道德办公室的信息都将被保密处理。如果您愿意告知您的身份,将有助于后续工作的跟进。如果您不愿意透露身份,您也可以在法律允许的范围内通过道德热线进行匿名举报。

我们会对报告的不当行为进行妥善调查,并仅向有必要知悉的人员披露。如果您被要求参与调查,您应积极配合,提供诚实而全面的回答,且不得干扰调查工作。

“我相信,只要我们始终以公司使命为指引,践行沃尔玛的价值观,必将为世界带来深远积极的影响。”

董明伦
总裁兼首席执行官
沃尔玛公司

联系方式

www.walmartethics.com ethics@walmart.com

电话:美国、加拿大和波多黎各请拨打 800-963-8442 (1-800-WM-ETHIC), 您所在地区的道德热线号码请查阅**此处**。道德热线全天运营(每周 7 天,每天 24 小时),提供多种当地语言服务。

邮寄地址: Walmart Inc., Attention: Global Ethics, Trust Building, 811 Excellence Drive, Bentonville, AR 72716-0860.

勇于直言,无需担心报复

沃尔玛严禁对报告疑虑或参与调查的人员进行打击报复,且禁止阻挠员工举报道德诚信疑虑。善意报告疑虑,即使有误,也不会给您带来麻烦。任何打击报复或蓄意虚假举报将导致纪律处分。

与员工建立信任

歧视和骚扰零容忍

尊重个人是沃尔玛的核心价值观之一。通过为沃尔玛的员工、顾客和会员营造零歧视和零骚扰的环境,我们郑重承诺创建令全员有归属感的工作场所。

沃尔玛绝不容忍基于以下个人情况的歧视或骚扰

- 种族、肤色、民族、国籍
- 怀孕
- 退伍军人或军人身份
- 性别、性别认同或性别表达
- 残疾
- 年龄、祖籍、基因信息
- 婚姻状况、性取向
- 宗教信仰
- 任何其它受法律保护的身份

禁止行为示例:

- 不受欢迎的性挑逗或言论。
- 传播色情或性暗示内容。
- 基于他人受法律保护的身份,以口头、书面或图像等方式贬损、侮辱他人或对他人表示敌意。
- 因员工的种族、性别或宗教信仰而不予雇用或晋升。



! 请谨记

管理层必须立即向道德办公室报告违反《全球防止歧视和骚扰政策》的行为。

请遵守所有法律、当地政策以及沃尔玛的《全球防止歧视和骚扰政策》。

无暴力 workplace

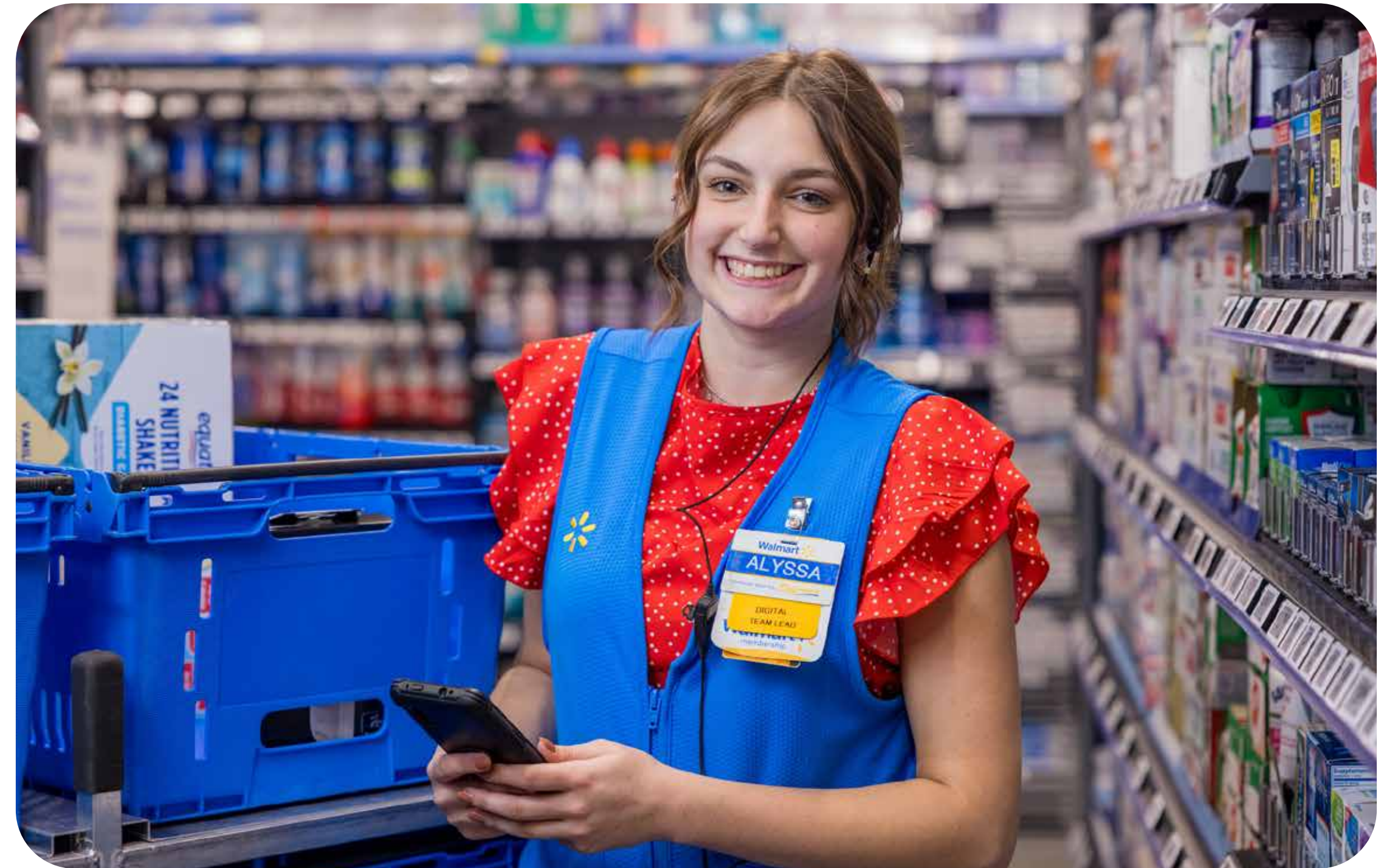
如遇紧急危险状况, 请立即拨打紧急服务电话, 并即刻通知您的主管或其他管理人员。我们致力于打造一个无暴力的工作环境。严禁员工实施任何影响沃尔玛工作场所、同事、顾客和会员, 或其他第三方的暴力行为或威胁。

安全的工作场所和及时报告

沃尔玛承诺为全体员工提供安全的工作环境。如发现可能危及他人健康或安全的情况, 请立即报告并采取行动保护自身和他人安全。建立信任的方法举例如下:

- 仅开展您接受过培训且具备资质的工作。
- 正确使用安全防护装备, 遵守与岗位相关的健康、安全、环保制度及操作规程。
- 如工作条件出现安全隐患, 立即停止作业并上报相关问题。
- 向管理层报告工伤或事故。
- 合规地操作机械设备, 并正确使用任何必要或推荐的个人防护装备。
- 严格遵守安全驾驶要求, 礼让其他道路使用者。
- 严禁在受到影响的状态下工作——酒精和滥用药物会影响您的工作表现, 并危及周围人员的安全。

请遵守所有法律、当地政策以及沃尔玛《全球环境、健康和安全管理政策》。



示例

仓库里堆满箱子, 堵住了消防通道。我觉得这样不安全, 但部门经理说不用担心。我该怎么办?

即使经理说不用担心, 我们仍不能忽视安全隐患。您须立即检查所有消防通道并确保畅通无阻, 向其他管理层或人力资源部反馈您的担忧。如果在与管理层讨论后仍有疑虑, 请联系道德及合规部。



以正确的方式工作

员工是沃尔玛成功的关键。我们严格根据员工的工作内容和工作时长支付薪酬。沃尔玛禁止在所经营的地区使用未成年劳工或强迫劳动。

员工不得在非工作时间工作,且必须遵守有关休息时间、休息日和加班的政策规定。管理层或人力资源部必须检查、核实每位新员工的身份和就业许可并存档,包括被派驻国外工作的员工。

请遵守所有劳动、就业和移民法规、当地政策,以及沃尔玛《全球劳动与雇佣政策》和《全球防止强迫劳动政策》。



示例

经理要求我在下班后前往停车场的途中顺便整理好购物车。公司允许这样做吗?

不允许。请告知您的经理您已打卡下班了,您不想因为下班后继续工作而违反公司政策。如您的经理坚持要求,请向其他管理人员、人力资源部或道德办公室报告。

与顾客和会员建立信任

以正确的方式销售或提供安全的产品

我们的顾客和会员期待沃尔玛提供优质安全的产品,并以正确的方式销售。为赢得并维系顾客和会员的信任,沃尔玛严格遵循从采购、运输、营销到备货和销售的全流程管控,确保通过沃尔玛商场、山姆会员店和线上平台提供安全合规的产品。我们秉持高标准,也严格要求供应商。建立信任的方法举例如下:

- 从生产工厂到运输和仓储,再到网上配送或店内销售,我们在供应链全环节中严格遵守公司的食品安全要求。
- 迅速响应商品下架和召回。
- 受理并回应有关食品和产品安全的投诉。
- 遵守产品销售的所有限制性要求(例如销售酒精类或烟草产品的限制性要求)。
- 提供清晰、准确且完整的产品和服务信息。

请熟知并遵守所有法律、当地政策,以及沃尔玛《全球食品安全政策》、《全球产品安全合规政策》、《全球贸易合规政策》、《全球供应链安全政策》、《全球健康与保健合规政策》以及《全球消费者保护政策》。

了解更多关于《沃尔玛供应商标准》的信息。



示例

熟食部门的一位同事经常在休息后不洗手就返回岗位工作。我曾告诉她洗手的重要性,但她并没有改正。我该怎么办?

每次操作前必须正确洗手,这是确保食品安全的基本要求。请与管理层反映此情况。如果您的管理层没有跟进解决,请联系[道德及合规部](#)。



防范洗钱和消费欺诈

沃尔玛在世界各地提供多种金融产品和服务,包括汇款、汇票、支票兑现、账单支付、礼品卡和信用卡。大多数顾客和会员都是出于善意进行交易,但一些不法分子却试图利用我们的服务进行洗钱或欺诈消费者。洗钱是指不法分子将非法活动中获得的资金或财物通过银行或其他渠道(如购买礼品卡)进行转移,使其看似合法所得的行为。防范洗钱和消费欺诈可以保护我们的顾客和会员,并有助于遏制严重犯罪活动。我们通过以下方式建立信任:

- 了解您的顾客——有时候需要对金融产品和服务收集额外的顾客信息。请按要求审核并准确记录顾客信息。
- 上报可疑行为——如果发现某项交易或顾客存在可疑迹象,或关注到顾客可能是潜在的欺诈受害者,请按照当地流程处理交易并报告可疑活动。

请熟知并遵守法律、当地政策,以及沃尔玛《全球反洗钱和金融服务政策》。

Q 示例

今天特别忙,有很多顾客在排队等候。排在前面的顾客想给一个陌生人汇款,您怀疑这可能涉及诈骗。你该怎么办?

立即停止交易(如当地法律法规允许),并向反洗钱及零售金融合规团队报告。尽管这可能会给其他等候的顾客带来不便,但您可能正在阻止欺诈或其他犯罪活动。



在业务中建立信任



示例

我任职于全球科技部门，目前工作中合作的一家公司想在商务会议后请我吃晚餐。我可以让这家公司为我的晚餐付款吗？

鉴于您可以影响与该公司的业务关系，您必须拒绝他们请您吃晚餐的提议。请礼貌地解释，由于您的职位能够影响沃尔玛与他们的业务关系，因此公司不允许您接受业务伙伴的礼品或宴请。

识别并避免利益冲突

公平客观的决策能与我们的员工、顾客、会员和第三方建立信任。在做出业务决策时，我们需要将沃尔玛的利益置于个人利益之上。当个人利益影响或看似影响我们在沃尔玛的工作时，就会出现利益冲突。

利益冲突有多种表现形式，包括：

- 影响雇佣家庭成员或恋爱伴侣的条件（如薪酬、工作时间、工作职责或绩效评估）。
- 您在担任沃尔玛职务期间与现有或潜在商业伙伴有业务往来或可能有业务往来时，接受该商业伙伴的礼品或款待。
- 在能够影响沃尔玛与商业伙伴的业务关系时，对该商业伙伴进行投资。

识别和避免可能发生利益冲突的情形或潜在利益冲突至关重要。请熟知并遵守沃尔玛的《全球利益冲突政策》，该政策中提供了更多的示例和指引。

坚决杜绝贿赂

我们绝不贿赂。

贿赂是指通过收受、支付、授权支付、提供或承诺给付金钱及其它有价物，从而不当影响决策行为，或获得不正当优势以获取及保留业务。贿赂有多种形式，包括现金、礼品、旅游、宴请、娱乐款待、提供就业机会，以及慈善或政治捐款。

对沃尔玛而言，原则很简单——在任何地点，对任何职级，严禁任何人实施或接受贿赂。此规定适用于沃尔玛全体员工，以及代表沃尔玛开展业务的任何第三方。如果有人向您索贿或行贿，请拒绝并立即向[道德办公室](#)报告。

请熟知并遵守反腐败法律、沃尔玛的[《全球反腐败政策》](#)以及当地所有反腐败合规和捐赠程序。



示例

警察拦住了我们配送中心的货车，并索要50美元作为放行条件，否则将导致运输延迟。我的经理建议提供50美元的礼品卡给他们。可以这样做吗？

不可以。沃尔玛严禁通过任何贿赂影响政府官员（包括警察）。此规定包括支付现金和其它有价物（如礼品卡）。请立即向[道德办公室](#)报告此事。

新店开业在即，正在等待营业执照审批。一名政府官员要求我们聘用一家能够“处理此事”的公司。这是允许的吗？

不允许。我们既不会应允政府的要求聘请第三方公司，也不允许任何贿赂行为影响政府官员。此规定也适用于任何代表沃尔玛开展业务的个人或第三方。请立即向[道德办公室](#)报告此事。



请谨记

您必须立即向[道德办公室](#)报告任何与贿赂相关的疑虑。

公平竞争

我们相信，成功源于提供物美价廉的产品和服务。有效的竞争能带来更强的创新、更低的价格和更好的质量，而反竞争的行为则会损害我们的顾客和会员。我们通过以下方式建立信任：

- 保护竞争性敏感信息，不要直接或间接地通过第三方（例如供应商）与竞争对手分享竞争性敏感信息，例如定价、成本、投标方案或战略计划等。
- 不与竞争对手或其他人达成限制竞争的协议。例如，不与竞争对手商定价格、品类、利润、促销或其它条款，且绝不就产品、顾客或会员、市场的分配达成协议。
- 如果对话涉及竞争性敏感信息或不当协议，请立即停止该对话。明确表示您不想参与，并向[道德办公室](#)或法律部报告此事。

请遵守所有竞争相关法规、当地政策，以及沃尔玛[《全球反垄断和竞争法政策》](#)。

保持准确的业务记录

保持真实和准确的业务记录,有助于建立对沃尔玛业务的信任,为我们的战略提供依据,并促进高效运营。作为上市公司,沃尔玛负有确保业务记录清晰、准确、及时且完整的法定义务。沃尔玛全体员工共同承担此项责任。我们通过以下方式建立信任:

- 在创建和维护业务记录时,必须遵循所有内部流程和控制措施。即使您不直接负责编制披露文件或财务报告,您也有责任确保所准备的业务记录准确无误。
- 按照公司政策规定进行正确记录,包括审批、成本、销售、费用报告、库存及考勤。
- 绝不伪造、隐瞒、篡改或掩盖任何业务交易或账目。



请谨记

如发现伪造财务记录、干涉沃尔玛内部财务管控报告准确性的行为,您必须立即直接向道德办公室报告。

财务记录示例:

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



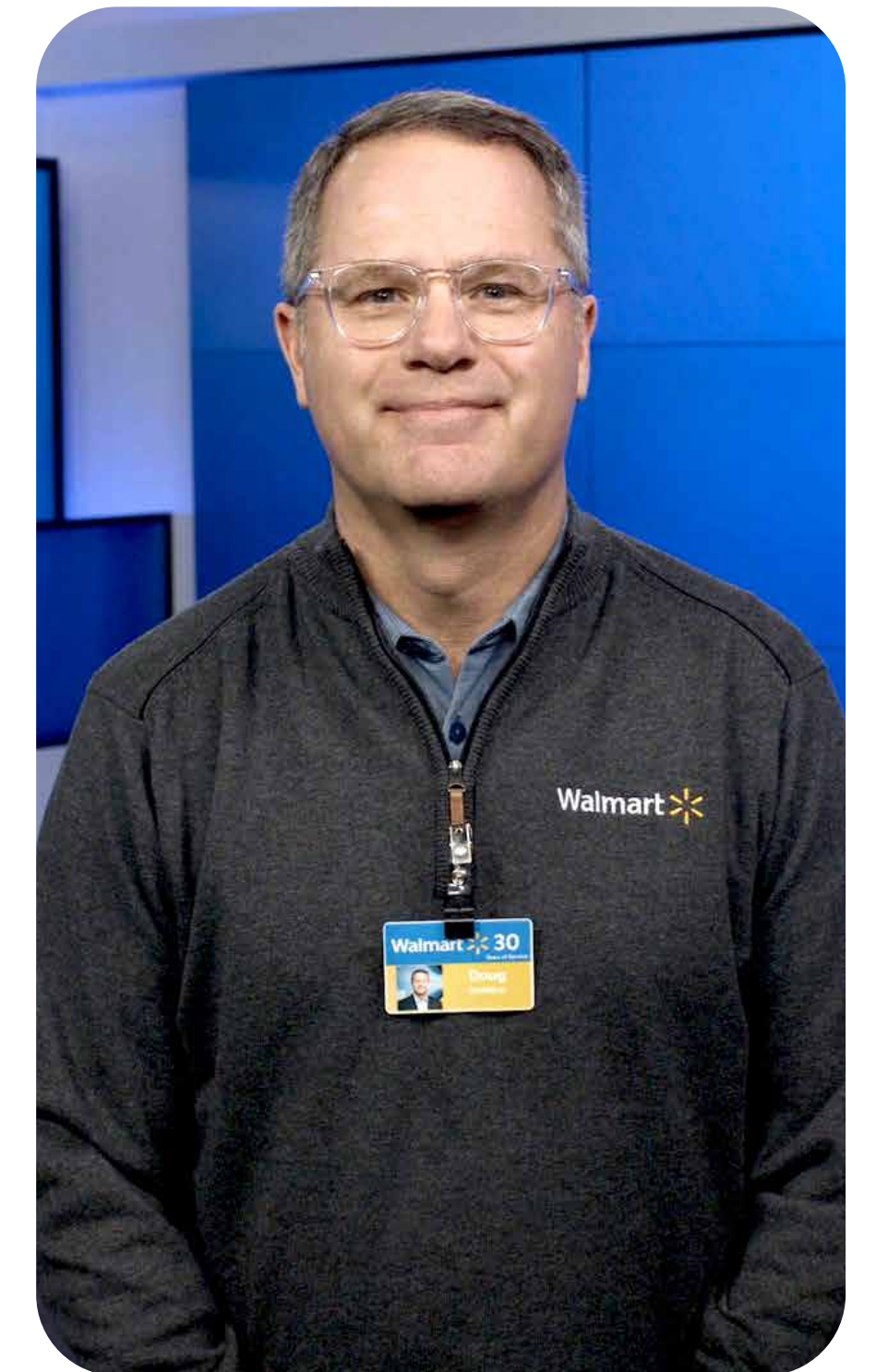
示例

一位同事告诉我,她希望调整一下财务记录,让“业绩好的月份”来弥补“业绩差的月份”。这样做有问题吗?

有问题。篡改财务记录是不诚实行为,可能会给涉事员工和沃尔玛带来严重后果。请立即向道德办公室报告此事。

“没有任何业务结果比你的**个人诚信**或公司诚信更有价值。我们宁愿财务结果不好,也绝不走捷径。”

董明伦
总裁兼首席执行官
沃尔玛公司

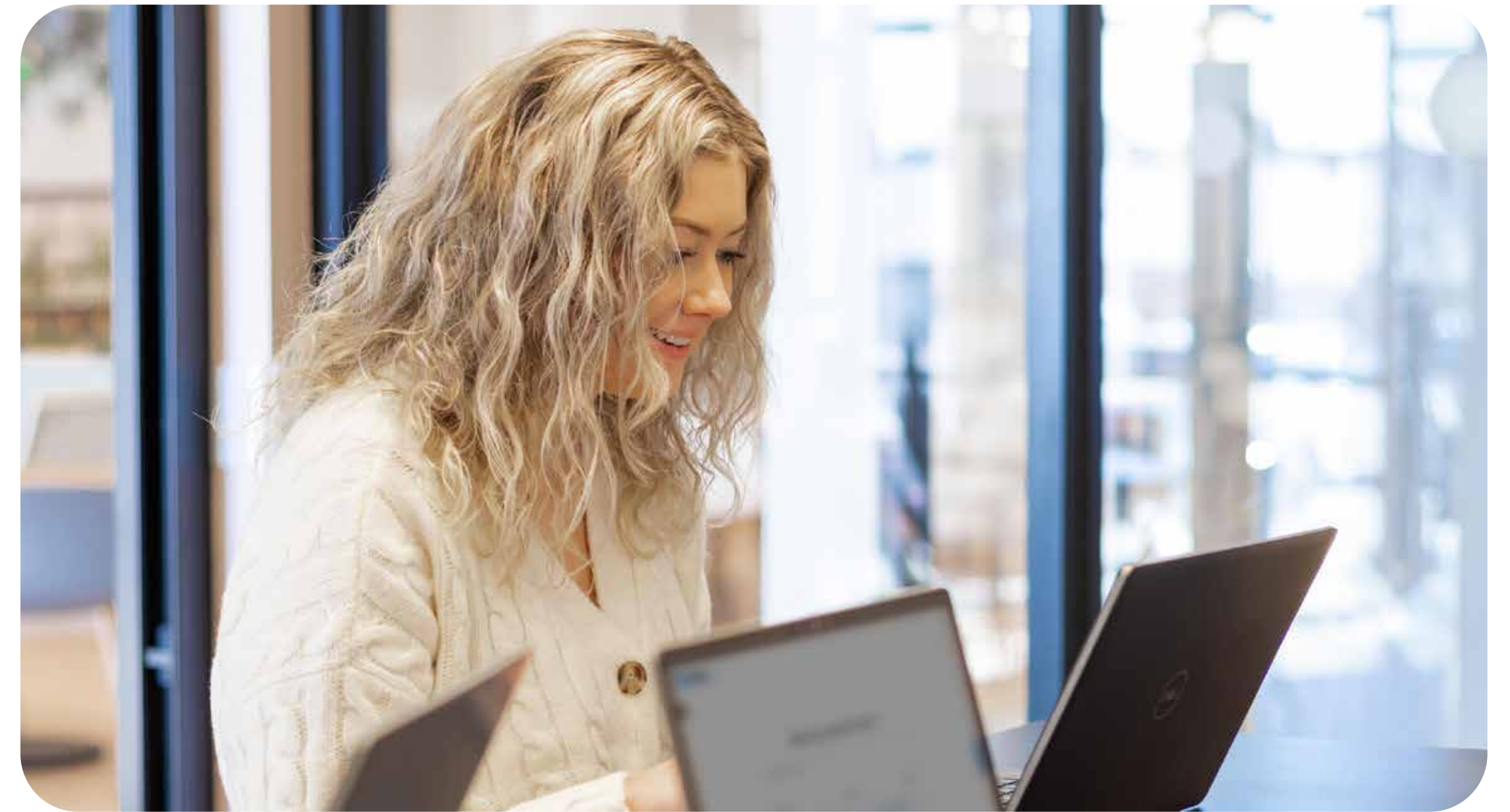


合规使用数据和技术

我们深知保护顾客、会员、员工和业务伙伴向沃尔玛共享的数据的重要性。我们应当以尊重隐私和保护信息的方式使用数据和技术。我们通过以下方式建立信任：

- 诚实、透明且明确地说明会如何使用个人信息，并仅以承诺的方式使用。
- 保护个人和商业信息，防止遭到未经授权的访问或泄露。一旦发现任何已知或疑似未经授权的访问或泄露，请立即通过您当地的数据事件报告渠道进行报告。
- 仅使用已经批准的通信方式（如经批准使用的电子邮件或即时通信应用程序）发送或接收公司信息。
- 当对处理的数据和患者健康信息，或对适用的法律和政策有任何疑问时，请向法律部、道德及合规部寻求指引。

请熟知并遵守所有数据保护和隐私法律、当地政策，以及沃尔玛的《全球记录和信息管理政策》、《全球科技和数据合规政策》以及《全球健康与保健合规政策》。



示例

我不小心将一封包含顾客信息的电子邮件发送给错误的收件人。该怎么办？

如果将顾客信息或个人信息错误地发给了未经授权的收件人，必须立即通过您当地的数据事件报告渠道报告此情况。

我想委托第三方处理沃尔玛的数据。我需要采取哪些措施？

对于是否能够信任有关第三方处理沃尔玛的数据，必须先经过总部的评估，且第三方须签订合同后，才能为沃尔玛开展工作。请遵守所有当地的合同和尽职调查审查程序。

保护公司财产

妥善管理沃尔玛的财产有助于我们做到“天天平价”。我们使用沃尔玛的财产，包括电脑、车辆和公司资金来完成工作。我们相信我们会正确地使用公司财产，并保护其免遭损失、盗窃、滥用、损坏或浪费。我们通过以下方式建立信任：

- 按既定的用途使用公司的电脑、电话和其他电子设备。
- 在产生费用前获得所有必要的批准，并确保沃尔玛的资金得到妥善使用。
- 在处理残次或降价商品以及使用员工折扣卡时，遵守沃尔玛政策规定。
- 保护沃尔玛的知识产权。依照当地法律，您在任职期间的创造发明、创意和艺术品等均属于沃尔玛财产，即使您离开公司后仍属于沃尔玛。请熟知并遵守沃尔玛的《[知识产权政策](#)》。



保护环境

沃尔玛心系社区，保护环境，人人有责。以负责任地态度经营我们的业务并履行环保义务，有助于资源的可持续利用及保护地球生态。我们通过以下方式建立信任：

- 遵循所在市场的规定以确保符合对空气、水、废弃物和其他环境监管的要求。
- 遵守所在市场施行的规定，对材料进行分类和回收，减少浪费。
- 安全包装、标识和运输危险品。

请熟知并遵守所有环境法规、当地政策以及沃尔玛《[全球环境、健康和安全管理政策](#)》。



示例

顾客退回一件残次商品，我知道这件商品不能再次售卖。我可以把它带回家吗？

不可以。即使商品损坏或过期，仍然是沃尔玛的财产。请通过规定的退货流程进行记录并处理该商品。

禁止滥用内幕信息

您可能知晓有关沃尔玛或业务伙伴尚未公开的重要信息。此内幕信息可能会影响沃尔玛或业务伙伴的股票价格。基于重大或敏感的内幕信息购买或出售沃尔玛或业务伙伴的股票属于违法行为。内幕信息包括财务业绩、定价或营销策略调整、重大诉讼或合同、核心管理层变更,以及未来销售和利润预测。仅根据公开且合法的信息进行交易。我们通过以下方式建立信任:

- 绝不利用内幕信息进行交易。
- 仅将内幕信息分享给需要此类信息来完成工作的员工。
- 绝不与沃尔玛外部人士分享内幕信息,即使是家人或亲友。讨论内幕信息时,留意周围环境以避免隔墙有耳。
- 若不确定某些信息是否属于内幕信息,请联系法律部。

请熟知并遵守所有内幕交易法规、当地政策以及沃尔玛《内幕交易政策》。

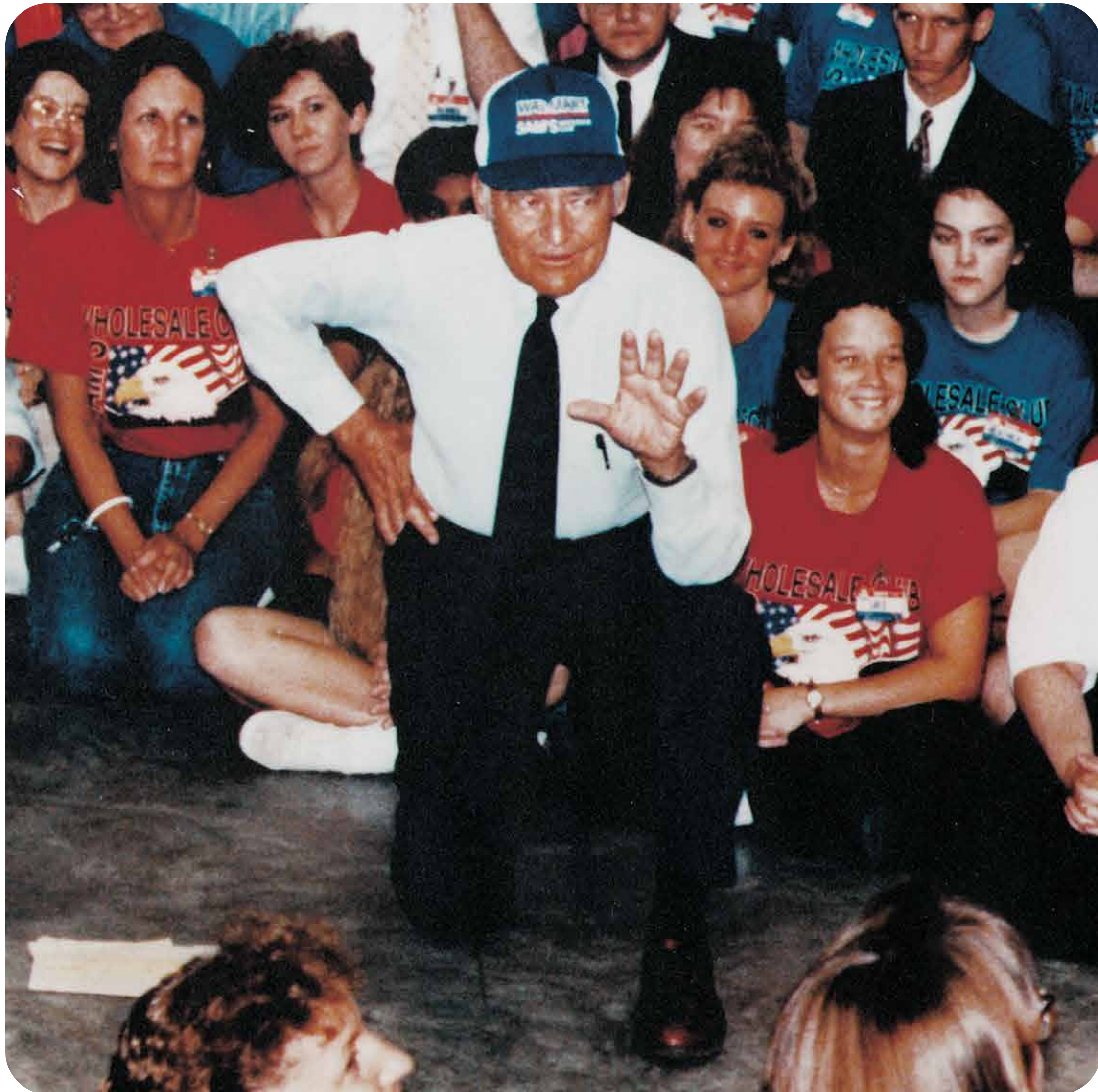


示例

我获悉某供应商即将推出一款惊世新品。这个消息尚未公开。如果不透露原因,我是否可以建议好友购买该公司股票?

不可以。即使未说明推荐理由,根据内幕信息提供投资建议仍属违法行为。如您不确定某项交易是否被允许,请联系法律部。





联系方式



www.walmartethics.com



ethics@walmart.com



电话:美国、加拿大和波多黎各请拨打 800-963-8442 (1-800-WM-ETHIC), 您所在地区的道德热线号码请查阅[此处](#)。道德热线全天运营(每周 7 天, 每天 24 小时), 提供多种当地语言服务。



邮寄地址: Walmart Inc., Attention: Global Ethics, Trust Building, 811 Excellence Drive, Bentonville, AR 72716-0860.

https://www.walmartethics.com/content/walmartethics/zh_cn/contact-us.html

“.....什么也不能取代辛勤工作、坚守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