

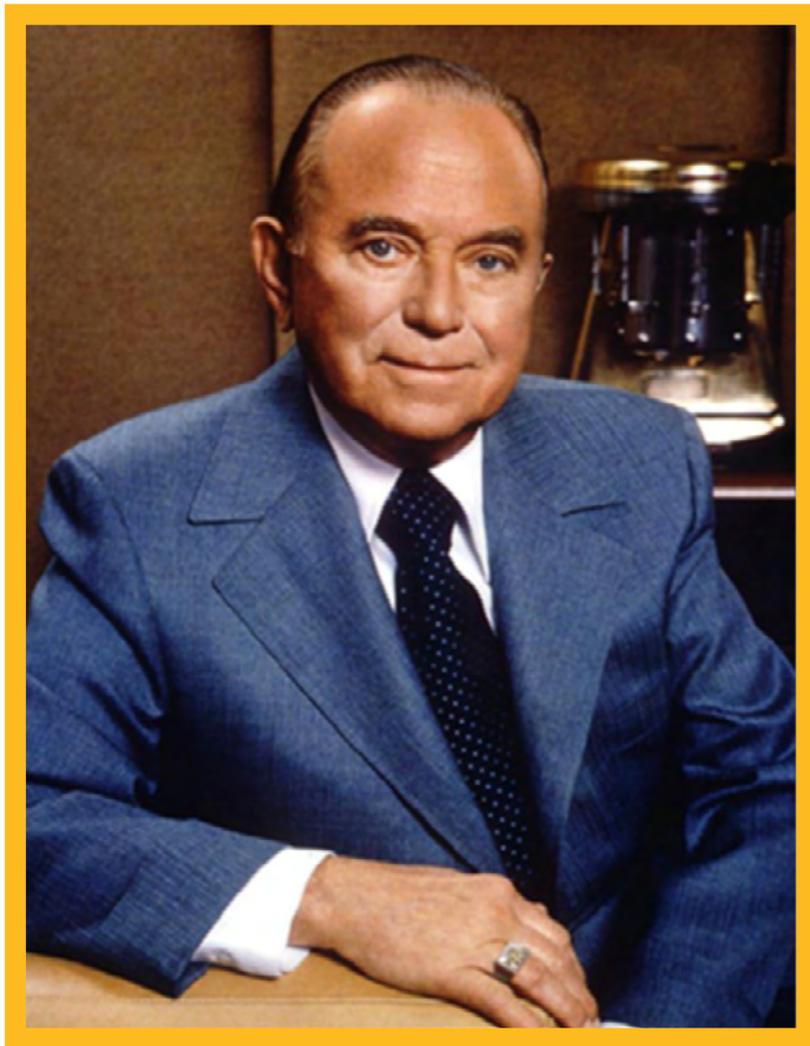


麦当劳

商务行为标准

Standards of Business Conduct

2022年版



金色拱门的承诺

我们全部业务的基础在于我们严守职业道德，是诚实和值得信赖的。声誉的树立绝非一时一日之功。我们不是推销员。我们是拥有可靠、持久和建设性道德标准的企业人，这项标准不仅适用于今日，而且更适用于未来。

Ray Kroc

麦当劳创始人写于1958年



亲爱的同仁们：

我知道有很多因素成就了麦当劳在中国内地和香港的强劲业绩，但其中的两个关键因素让我作为麦当劳大家庭的一员倍感自豪，这就是我们的雇员及其对于诚信的承诺。

我们的业务是建立在顾客的信任和在处理任何事务时都践行高标准的声誉之上。我们需要通过每天诚信地行事继续经营顾客的信任，并运用良好的判断做正确的事情。这意味着我们应彼此相互尊重，并将同样的尊重给予我们的顾客、合作伙伴及供应商。

《商务行为标准》是我们的参考指南，适用于我们所有的人员，包括餐厅的员工、管理层并上至我们董事会成员。《商务行为标准》启发并指引我们在作出决策时的选择，其和公司的其他政策一并为我们制定出行事的标准，以确保各位被赋予正确行事的权利，并在有疑问时进行沟通。

我要求每一位雇员花些时间仔细阅读我们的《商务行为标准》并参加相关的培训。如遇到问题，及时寻求指引。你会发现我们的《商务行为标准》并不仅仅是用来避免问题。诚信是我们达到顾客预期的关键，是让我们麦当劳成为大家引以为豪的工作场所的关键。

张懿宸

董事会主席



各位同事：

在业务高速发展的征程中，我向大家保证，我们会继续自豪地担任麦当劳品牌的大使，让顾客可以随时随地随心，以他们喜欢的方式体验轻松享受美味时刻；虽然在这一过程中经历了很多变化，我们的核心价值观始终如一。我们的声誉依旧是我们的核心资产，这建立在雷·克罗克50多年前便建立起来的强大文化以及以客为先的价值观念之上。

麦当劳的文化和价值观的根基是诚信。我们的《商务行为标准》设定了对诚信的承诺，并为我们解决日常工作中各种复杂的情况提供指引和方向，保证我们在遵守相关法律法规的前提下合法合规经营。《商务行为标准》指引我们的言行以确保我们践行高标准以满足客户的期望。只有始终践行我们的核心价值观和道德理念，我们才能实现设定的商业目标。

每一位雇员每天都有责任践行我们的高标准，让金色拱门永放光芒。有时我们也会遇到挑战和困难，我鼓励大家即使在艰难的情况下，也能始终保持开放式思维并坦诚沟通。通过开放式沟通、发问和提问，我们总能找到解决问题的正确方向。

从信开始，定胜未来。感谢大家每天用行动让金色拱门永放光芒！

张家茵

麦当劳中国首席执行官

目录

简介

Page 6 to 13

《商务行为标准》的核心：诚信
《商务行为标准》的适用性
雇员及管理人員的责任
违反《商务行为标准》的后果
合规办公室
报告合规疑虑
配合调查

诚信之工作场所篇

Page 14 to 16

多元、平等和包容
尊重人权、反对暴力、反对骚扰
安全的工作场所
远离酒精和非法药物

诚信之行为规范篇

Page 17 to 29

利益冲突
反腐败
礼品和招待
保护公司资产
反欺诈
公众沟通
政府调查

诚信之业务经营篇

Page 30 to 42

产品质量和安全
市场营销活动
与商业伙伴的关系
遵守法律

- 反金融犯罪、反洗钱、反恐怖主义
- 贸易管制和进出口
- 公平竞争和反垄断
- 数据安全和个人信息保护
- 内幕信息和证券交易

诚信之社会责任篇

Page 43 to 47

食品及采购
环境保护
人员发展与赋能
回馈社会
企业治理和内部控制

简介

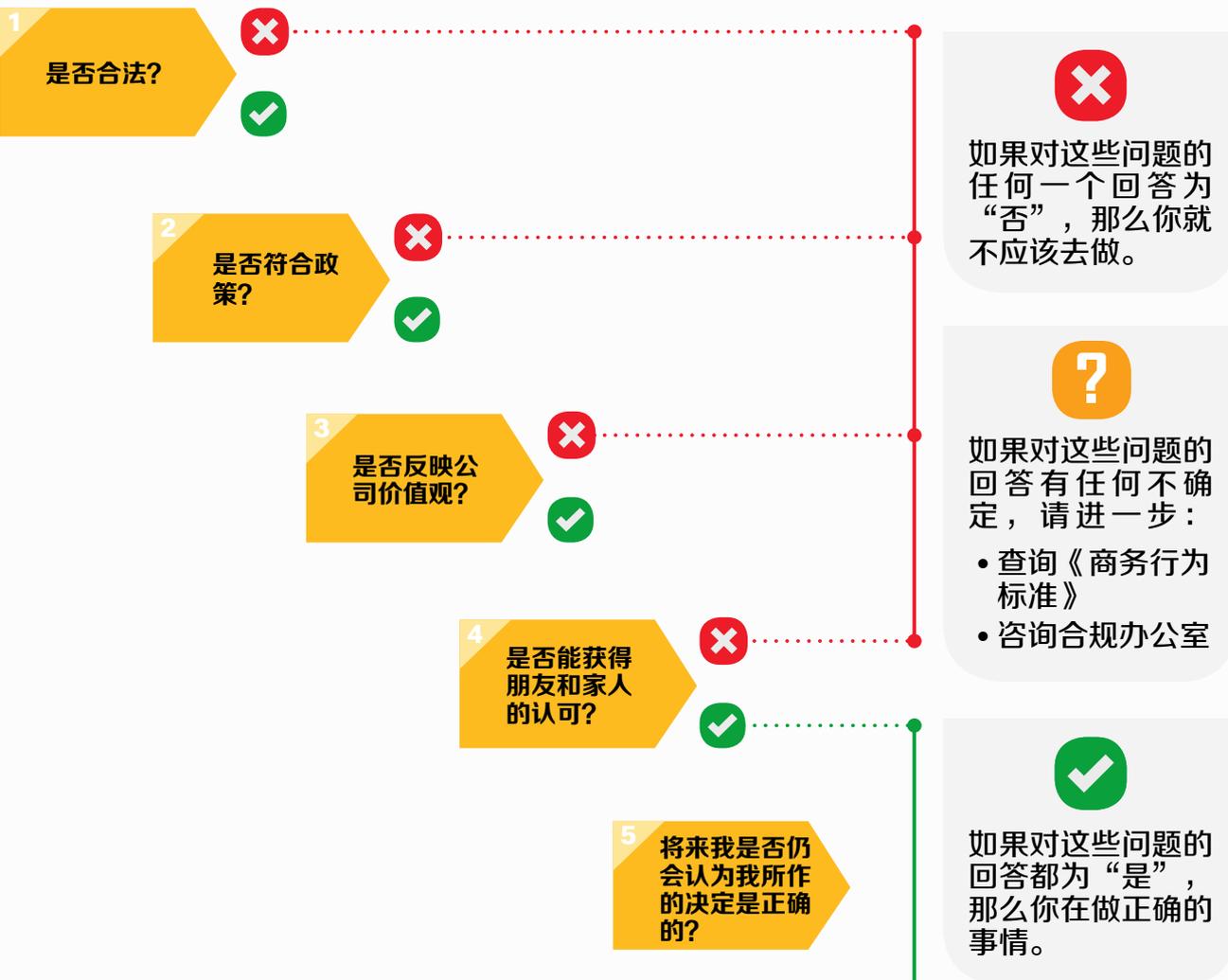
《商务行为标准》的核心 诚信



- 在我们公司，所有的行为和往来均应秉承诚信的原则；
- 我们应遵守所有适用的法律和法规；
- 当出现合规疑虑时，我们每一个人都有义务及时提出或报告。

此《商务行为标准》旨在指导我们履行作为公司一员所应承担的义务，但它不是解决你所面对的所有问题的“规则大全”，也不是涵盖公司业务所适用的所有法律和政策的摘要。但是，根据《商务行为标准》的指引，你可以很好地实现“正确的事，正确地做”。

当作决定的时候，问问你自己



《商务行为标准》 的适用性

此《商务行为标准》适用于 Grand Foods Holdings Limited 及其下属各级子公司和分支机构（在此《商务行为标准》中统称为“公司”）的全体雇员。Grand Foods Holdings Limited的董事还应遵循《董事会成员手册》（Director's Handbook）。

此《商务行为标准》**不**适用于我们的被特许人、供应商及其董事和其雇员。但是，我们期望他们自行制定与此《商务行为标准》目的一致类似规范，并全力支持我们的雇员遵守此《商务行为标准》。



雇员及管理人員的责任

雇员的通用责任

- 支持公司的价值观并为公司的长期利益行事；
- 负有责任心, 在公平、诚实及信誉方面保持高标准；
- 了解此《商务行为标准》，熟悉其中与个人工作职责相关的详细政策、法律法规及行业要求，并理解如何将其运用到工作中去；
- 不以违反利益冲突为代价谋取私利或照顾家庭或朋友的利益；
- 对违法或违反公司政策的问题及时提出疑虑或者报告；
- 充分、诚实地配合合规调查。

与被特许人、供应商等商业伙伴互动时雇员的特定责任

- 和商业伙伴沟通和解释我们的合规政策，并要求商业伙伴遵守；
- 发现商业伙伴没有遵守公司合规政策时需及时报告。

有管理职能的雇员的特定责任

有管理职能的雇员（以下简称“管理人员”）会基于岗位带来职位影响力，为此，管理人员应主动承担创建和保护合规文化的职责，具体应做到：

- 以身作则，树立诚信榜样；
- 确保下属雇员理解并遵守此《商务行为标准》以及敦促下属雇员完成公司的合规认证和培训；
- 向下属雇员传达相关的公司政策，并帮助下属雇员理解这些政策；
- 与下属雇员保持坦率和诚恳的双向沟通，鼓励下属雇员提出问题和建议，并报告不当行为；
- 跟进下属雇员反馈或报告的不当行为，并采取相应措施或根据政策上报；
- 不可以视而不见，更不可以放任或纵容下属雇员违反《商务行为标准》。

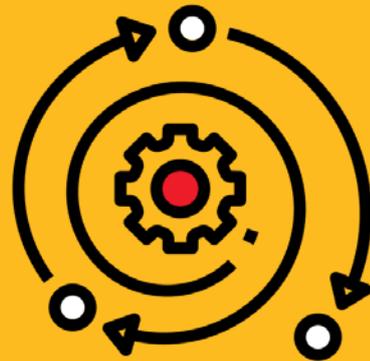
违反的后果

雇员违反《商务行为标准》可导致纪律处分，甚至解雇。

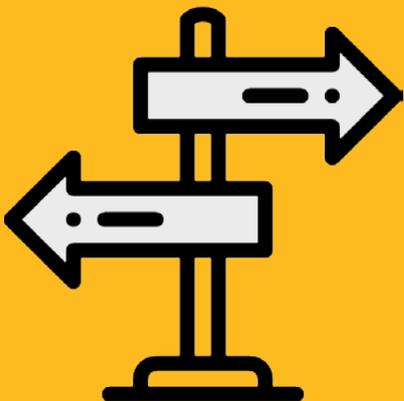
管理人员违反《商务行为标准》，可面临比一般雇员更严厉的纪律处分。

可导致纪律处分的行为示例

- 自己违反或要求他人违反《商务行为标准》；
- 管理人员没有努力确保下属雇员遵守《商务行为标准》；
- 没有及时报告合规疑虑；
- 没有充分并诚实地配合合规调查；
- 对提出合规疑虑的雇员实施报复。



合规办公室

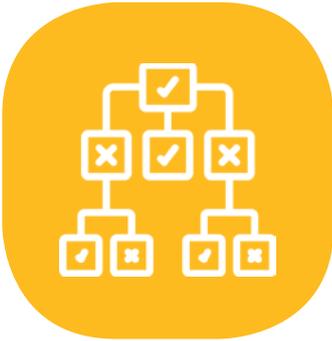


公司的董事会监督公司严守商业道德高标准和法律准则。为帮助我们的雇员贯彻《商务行为标准》，公司成立了合规办公室，全面负责公司的合规建设，创建并培养合规文化，在公司内外传递核心价值观，促成公司和全体雇员遵守此《商务行为标准》。

此《商务行为标准》的最新版本在公司官网、内网、企业微信等各平台公布。雇员应定期学习，并参加公司组织的各类合规认证和培训。

报告合规疑虑

我们的政策



- 鼓励诚实和坦率的沟通；
- 报告可以实名或匿名，我们提倡和鼓励实名。如选择实名报告，我们会对报告人的身份信息严格保密；如选择匿名报告，我们不会试图确认报告人的身份，但匿名报告往往比较难跟进；
- 保护报告人不受报复。公司严格禁止对报告人采取任何形式的报复，包括直接或间接施加影响、威胁或打击等。

雇员的责任



- 如果知道任何违反或可能违反《商务行为标准》的行为，有义务立即将该情形报告给合规办公室；
- 对于报告的内容，不需要确定是否已经发生违规，也不应自行调查，但应实事求是，禁止故意捏造和歪曲事实等恶意诬告陷害；
- 不论选择实名还是匿名沟通或报告，不采取过激行为表达诉求，不随意散布信息。此类行为会给公司的工作环境造成不合理的影响，也可能给报告人自身带来不必要的法律风险；
- 对沟通或报告的内容有保密义务，法律另有规定的除外；
- 充分并诚实地持续配合调查。

报告合规疑虑

报告途径

可以实名或匿名通过以下方式与合规办公室取得联系：



- 发送电子邮件至business.integrity@cn.mcd.com
- 打电话给由第三方独立运营的合规热线
+86 4008086852 (从内地拨打)
+852 800961839 (从香港拨打)
- 登陆<https://ccms.mcdonalds.com.cn/>或扫描左面的二维码

不当行为示例

- 将报告人的身份信息向不相关人员透露；
- 采取群发邮件给不相关人员等不当方式随意散布信息；
- 故意提供或捏造虚假情况；
- 实施报复行为。

上述行为均可导致纪律处分，甚至解雇。

配合调查



我们的政策

- 严肃地对待不当行为的指控和雇员提出的合规疑虑；
- 遵循保密原则。对调查所涉及的内容、报告人的身份保密，仅与调查范围内必要的相关人员分享，该原则适用于调查人员、被告知的调查范围内必要的相关人员、被要求协助调查或配合调查的人员、报告人本人等，法律另有规定的除外。



雇员的责任

- 配合合规调查，完整和真实地披露所有相关信息。拒不配合、干扰调查或提供虚假信息的可导致纪律处分，甚至解雇；
- 不得对报告人或配合或协助调查的人员有任何形式的报复行为；
- 及时报告报复行为。

诚信之工作场所篇

多元、平等和包容

在麦当劳，我们欢迎并尊重多元化，我们致力于为每个人提供多元、平等和包容的机会和环境。对于雇员，我们提供平等的机会、培养人才、发掘领导者。我们相信，一个由各种不同背景和经验的人员所组成的团队在一个充满尊重氛围的环境中共同合作，是促进我们的业务不断取得成功的基本要素。我们尊重和重视彼此。在和我们的顾客、被特许人或供应商等各类商业伙伴往来过程中，我们尊重和重视不同的个性和观点并相互学习。

我们认为，不同背景的人士都应受到公平的对待，不得以种族、肤色、宗教、性别、年龄、出生地、公民身份、国籍、残疾状态、性取向、性别认同和表达、服役状况、退伍军人身份、遗传信息或其他受法律保护的个人条件作为考虑依据。这一原则适用于：

- 做出雇佣等人事安排和决定时；
- 与同事的往来；
- 与顾客的往来；
- 与被特许人、供应商等商业伙伴的往来。

尊重人权、反对暴力、反对骚扰

我们的政策

- 我们尊重联合国《世界人权宣言》关于人权的规定，遵守适用的劳动法及相关法规，具体包括我们禁止使用奴隶工、禁止强迫或强制劳动、禁止参与人口贩卖或剥削、禁止进口由奴隶工或被贩卖人口制造的商品、禁止雇佣童工、禁止体罚或虐待等；
- 在遵守所适用法律和法规的前提下，我们尊重雇员加入或不加入任何组织的权利；
- 我们力求提供一个安全舒适的工作环境，反对一切形式的暴力和骚扰。

雇员的责任

- 身体力行地参与创建没有骚扰（包括性骚扰）、恐吓、虐待、或其他不愉快及恃强凌弱的工作环境；
- 不通过口头或行动对他人进行诋毁或制造一种恐吓、敌意或令人不愉快的工作环境；
- 不得做出其他形式的歧视和骚扰或令人不愉快的行为；
- 如果雇员本人或知道他人正遭受歧视或骚扰，及时报告合规办公室或人力资源部。

骚扰的示例

- 语言、肢体等视觉、听觉或行为上的暴力、恐吓、威胁、攻击、诽谤、诋毁、侵犯和侮辱；
- “性骚扰”，如不受欢迎的“性”方面的提议、性挑逗、性要挟、性攻击和其他与性有关的语言、行为或身体接触。

安全的工作场所

我们的政策

致力于为雇员提供一个安全而健康的工作环境。

雇员的责任

- 遵守安全准则和惯例，并采取必要的预防措施保护自己和同事；
- 如出现意外事件或发现不安全的操作或情况，及时向直线经理报告。

远离酒精和非法药物

雇员的责任

- 在公司或工作场所或从事任何与工作相关的活动时，不得饮用或使用酒精饮料或非法药物，即便是在公司批准的社交活动中饮酒，也应保证表现和判断力不受酒精影响；
- 不得在酒精、非法药物或其他任何可能令你无法安全有效地工作的物质影响下工作。



诚信之行为规范篇

利益冲突

我们的政策

- 雇员应以确保公司最佳利益原则行事，避免个人利益对在公司的工作职责有所干扰，而与公司利益相冲突；
- 避免利用公司的资产、信息或个人在公司的职务之便谋取个人利益或获取个人投资机会，例如利用职务之便了解到公司有兴趣开设餐厅的房产，然后购买或让亲属购买该房产再出租给公司。

应避免的利益冲突情形示例

- 任何主动型对外投资（如：投资于经营性实体）或在其他经营性实体中担任职务；
- 在挑选供应商或与供应商合作的过程中，个人从供应商处获得金钱或其他好处。

利益冲突

雇员的通用责任

- 适时披露利益冲突或可能发生的利益冲突情形；
- 在相关情形披露后，遵守公司对该利益冲突管理及和公司达成共识的举措，例如不得代表公司参与相关项目的管理或遵守为此而设立的控制或管理环节等。

适时披露指

- 当利益冲突出现时或得知涉及他人的利益冲突情形时，主动及时地联系合规办公室或人力资源部；
- 在公司组织的利益冲突披露中，如实完整地提供相关的信息，不论该等信息是新出现的还是曾经已披露的信息。

重要提示

- 需要披露的情形不仅包括已经发生的利益冲突，还包括潜在的或可能发生的利益冲突；
- 需要披露的情形不一定会违反公司政策；但未适时披露则一定会违反公司政策。

应披露的利益冲突（含可能发生的利益冲突）示例

- 有亲属或关系密切人也受雇于公司或受雇于其他餐饮公司/实体、（潜在）供应商或被特许人；
- 有亲属或关系密切人与其他餐饮公司/实体、（潜在）供应商或被特许人有紧密商业利益关联（例如拥有其股份（含隐名股份））；
- 其他可能会影响作为公司雇员为公司谋求最佳利益的情形。

利益冲突



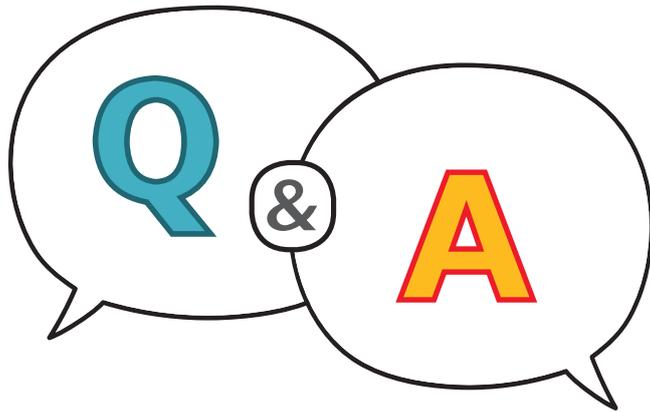
管理人员的特定责任

- 避免裙带关系或在发现其他人存在裙带关系时及时向合规办公室或人力资源部报告；
- 收到或获悉下属雇员存在（潜在）利益冲突情形时，及时联系合规办公室或人力资源部；
- 绝对避免个人利益与公司利益存在（潜在）冲突。

重要定义

- 亲属：子女、继子女、父母、继父母、配偶、同居伴侣、兄弟姐妹、配偶的父母、子女的配偶、配偶的兄弟姐妹、兄弟姐妹的配偶，以及其他共同居住的家庭成员；
- 关系密切人：指除上述亲属关系以外，与你有亲密或恋爱关系或其他具备共同利益关系的个人；
- 其他餐饮公司/实体：指不论规模大小，经营餐厅、食品服务公司、售卖食品、饮料的任何公司或实体，包括但不限于提供正餐服务、快餐服务、饮料及冷饮服务、茶馆服务、咖啡馆服务、酒吧服务、餐饮配送及外卖送餐服务、小吃服务及其他上述未列明服务的餐饮业公司或实体；
- 裙带关系：某位雇员需要向亲属或关系密切人直接或间接汇报的情形。

利益冲突



Q：我弟弟有一家公司，他认为自己可以向我们公司提供比现有供应商更物美价廉的货物。我们能让他的公司供货吗？

A：不一定。遇到这种情况，请你如实完整地将你和这家潜在供应商之间的关系披露给你的直线经理或负责此采购决策的人，采购决策人根据公司采购流程和采购要求个案评估。经评估决定使用该供应商的，应确保推荐雇员不涉及对该供应商的管理，也不会参与到与该供应商相关的审批类事项。直线经理或采购决策人如不确定或有疑问的，应及时联系合规办公室以寻求指引。

Q：我和长期合作的某一供应商建立了友谊，两人考虑合伙成立一家与我们公司业务没有关系的公司，这是否违反公司政策？

A：是的，这违反了公司政策。首先，公司不允许我们的雇员对外主动型投资；其次，由于你和供应商基于公司事务合作的同时建立私人事务合作，即使你认为自己可以做到将公司事务和个人事务分开，不影响你代表公司行事的判断力，但其他人可能还是会认为你无法做到客观公正，即会存在潜在的利益冲突。

了解更多：

▶ 《年度利益冲突披露表》

反腐败

我们的政策

- 遵守关于反腐败、反贿赂的相关法律法规，包括但不限于《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》，香港特别行政区《防止贿赂条例》、《美国反海外腐败法》（简称“FCPA”）等；
- 禁止我们的雇员对外提供回扣或进行贿赂，也禁止我们的雇员对外索贿或接受贿赂、回扣或任何不当报酬；
- 禁止向政府公职人员支付疏通费；
- 除了我们的雇员，我们同时要求代表公司行事的商业伙伴亦遵守这一政策。这也是成为我们商业伙伴的前提条件。

重要定义

- 贿赂是指给予、提供或承诺任何现金或有价物或其他好处从而获得不正当的业务优势；
- 疏通费，又称通融费，通常指以加速例行事务或行政操作（如发放许可证、执照）为目的，向经办的政府公职人员私人支付的小额费用或提供礼品；
- 政府公职人员指任何政府当局的官员、职员、代理人或代表，包括政府部门或机构或政府拥有或控制的实体，政治职务候选人，政党和政党官员，国有企业，社会或公共组织，或政府公职人员的直系亲属。
- 政府公职人员的示例：
国家级、市级或地方政府等各级人员，包括担任立法、行政和司法职位的人员、政府拥有的公司或实体（如：石油公司、新闻媒体、交通运输企业、医院、学校和大学）的雇员。



反腐败

雇员的责任

- 遵守公司相关政策包括相应的审核流程，对拟合作的商业伙伴进行尽职调查，审慎选择合作的商业伙伴；
- 留意业务交易中的异常情形并及时报告；
- 如果你不确定政府公职人员的范畴，或者对所遇到的情形是否涉及违反此政策有任何疑问，请及时联系合规办公室；
- 如果你发现公司或雇员在与政府公职人员或商业伙伴的往来中存在任何不当行为，请立即报告合规办公室。

了解更多：

▶ 《反腐败政策》



礼品和招待

我们的政策



总原则

对外提供礼品和招待应符合合法性、目的纯粹性以及合理性，具体包括：

- 不违反任何法律或法规，应具有合法的商业目的；
- 目的仅限于展现诚意、建立良好的工作关系，不得用作利益交换或让别人觉得存在利益交换；
- 应符合商务习惯，同时价值、金额、频次均应合理，同时应有恰当的业务场景或情形；
- 该政策同样适用于代表公司行事的商业伙伴。



不恰当的礼品和招待示例

- 现金或现金等价物；
- 贵重物品、奢侈物品或者价值过高的物品；
- 在采购比选期间、协议谈判期间或其他敏感或不恰当场景下的礼品和招待；
- 在被审计或被调查等过程中向审计人员或调查员提供礼品；
- 将麦当劳礼品卡或餐券用于替代应付的租金、使用费、服务费；
- 持续性地长期提供麦当劳卡券给同一第三方；
- 任何其他可能会被认定为贿赂的情形。

礼品和招待

雇员的责任

- 遵守该政策及相应的审核流程；
- 不得采取任何规避该政策的不当行为；

不当行为示例

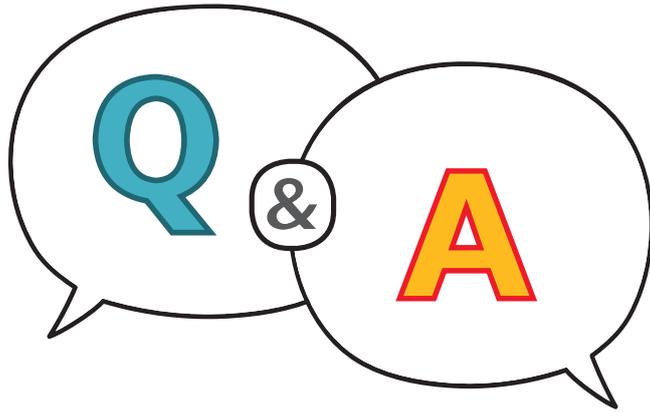
- 自知向某方提供礼品和招待不恰当，于是将礼品或招待提供给该方的亲属或朋友；
- 自行承担费用（不报销）提供违反公司政策的礼品或招待。

- 了解业务相对方所在公司或实体的政策，在遵守我们政策的同时尊重对方政策；
- 如果不确定礼品或招待是否妥当，事先联系合规办公室以寻求指引；
- 如果收到不恰当的礼品或招待，按照公司政策妥善处理并及时申报。

了解更多：

- ▶ 《礼品和招待准则》
- ▶ 《麦当劳中国礼品与商务应酬审核/审批流程指南》
- ▶ 《接收的不恰当礼品或招待申报指引》
- ▶ 《供应商的礼品和招待指导原则》

礼品和招待



Q: 一位供应商邀请我去他们主办的一次会议上发言，并且表示他们会承担由此我所发生的费用。我可以接受吗？

A: 由于是供应商发出的邀请，首先你应确保这次活动与你的岗位工作有关。在此前提下，请征询你直线经理和部门主管的同意。相关的注册费、差旅和住宿费用应由公司承担（但如果主办方有公开的一视同仁的参会政策承担/豁免所有演讲嘉宾该等费用，且不会造成任何潜在利益冲突的，也可接受主办方的安排）；由此获得的讲课报酬或超出公司礼品和招待准则许可范畴的经济利益（如现金、礼品卡），应属于公司所有并由公司决定处理方案。

Q: 如果有商业伙伴送我贵重的礼品，我当时无法拒绝，那我该怎么做？

A: 请注意，如果是贵重礼品或不恰当礼品，即便到礼品申报系统上进行了登记也不可以自己留用，我们会建议你将礼品退回，或代商业伙伴将礼品作慈善捐赠。你也可以联系合规办公室以寻求指引。

保护公司资产

公司资产的示例



我们所经营的品牌

公司提供的财务资产、
办公用品、设备、
电脑、网络、软件

与公司电子邮件和其他
电子通信系统相关的一
切，包括在公司系统上
生成、接收、保存或发
出的所有通信和信息

雇员的责任

- 防止公司使用的品牌名称、商标或相关知识产权被不当或非法使用；
- 使用公司的电脑或网络时，不得危及公司信息或软件的安全和完整性；
- 不得使用公司的电脑或互联网访问、接收或传递违反本《商务行为标准》的、非法的或可能违反公司保密政策或其他政策的信息；
- 除非得到相应职责人员的特别授权，不得借出、借入、捐赠、出售或处置公司的任何资产；
- 不得使用公司的资产、信息或利用职务之便谋取个人利益。

基于上述原因，雇员对于使用公司的电子邮件或电脑系统所生成、接收、保存或发出的任何资料没有个人隐私权利，雇员通过公司的电脑所发出和接收的电子邮件，不论是否使用了第三方互联网服务提供商进行收发电子邮件和互联网搜索活动，不论对公司系统的访问是否在办公室进行，也不论该通信是否经由公司的服务器，在通知或不通知的情况下，均可能受到调查和监督。公司可以定期和不定期地对每个雇员使用公司资产的情况进行监督。

反欺诈

我们的政策

- 禁止任何欺诈行为。欺诈是指故意隐瞒、篡改、伪造或忽略某些信息而不论目的；
- 所有的财务账簿、账户、记录及文件必须准确清晰并完整地反映交易和活动，并符合公认的会计准则和公司内部控制程序及政策。

欺诈的示例

- 提供虚假医疗信息以骗取医疗期间享受的福利；
- 工时记录时输入虚假信息；
- 篡改销售业绩或库存报告；
- 变更或篡改品质或安全报告；
- 在餐厅的评估和运营过程中，操纵绩效考核；
- 在公司账簿和记录中错记财务信息；
- 保留未披露或未入账的负债、资金或“账外”资产；
- 制作任何蓄意隐藏或掩饰任何交易本质的账目；
- 未经授权，代表公司签订协议。



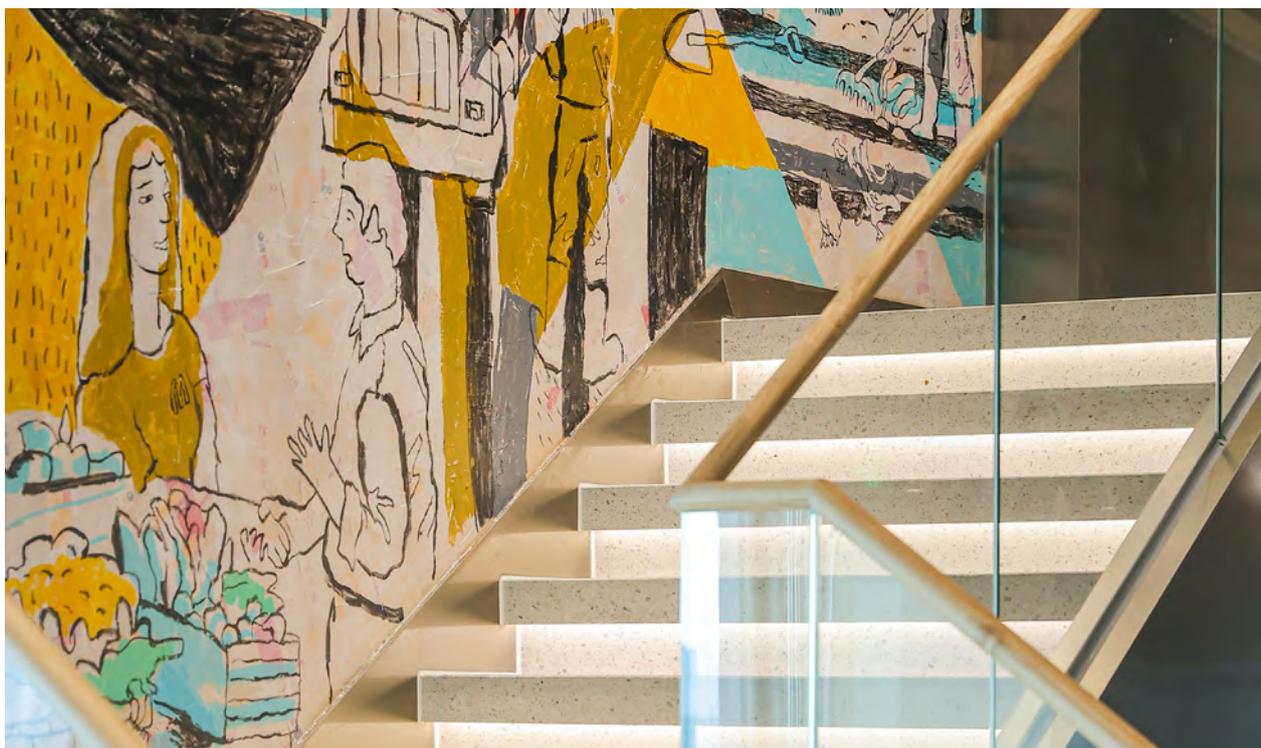
公众沟通

雇员的责任

如有他人或媒体询问有关公司的活动或公告、业绩、计划或对公众问题的立场等，不得擅自回答该类问题并应立即联系公司公关部以寻求指引；

在征得公司公关部同意回答此类问题时，应确保回答的内容在你所了解的范围之内，确保所提供的信息是准确的；

如有不确定，应及时联系公司公关部以寻求指引。



政府调查

我们的政策



对于政府部门提出的索取资料或就某一具体问题书面作答的要求，都应立即与公司事务部沟通，以便我们能够恰当地回应；



所有提供的信息必须是真实和准确的；



不要误导政府调查员，绝不可因接受调查或询问而修改或销毁文件或档案；



不得向政府调查员提供任何形式的礼品和招待，即便自行承担费用也是不允许的。

雇员的责任

按照公司政策恰当礼貌地接待政府官员的来访和媒体询问。

了解更多：

- ▶ 《关于接待政府官员来访来电和媒体问询的指引》
- ▶ 《关于接待政府官员来访来电和媒体问询的指引-单页图文版》

诚信之业务经营篇

产品质量和安全

麦当劳品牌的特色和品牌承诺的基础：

品质(Quality)、服务(Service)、清洁(Cleanliness)和物超所值(Value)



品质：

我们坚守食品安全的原则并将这一理念贯穿在从田间到餐桌的每一个环节。



服务：

我们为顾客提供快速、准确、友善的服务，为顾客创造更好的用餐体验。



清洁：

我们的餐厅必须始终保持一尘不染，里外都应如此。



物超所值：

为顾客提供物超所值的体验，价格合理且品质高。

我们工作的核心

顾客的体验

产品质量和安全

我们工作的方向

- 致力于确保提供给顾客的食品、饮料是安全的；
- 食品、饮料、玩具和促销用品的安全及质量标准都达到或超过了相关的监管要求；
- 为顾客的营养和健康提供支持。

配套的行动要求

- 与负责监督、检测和跟踪各种配料成分的供应商合作，严格把关各个环节；
- 确保顾客及食品供应的安全；
- 提供丰富的菜单选项，以满足顾客的多样需求和喜好；
- 提供食品的营养价值信息，以便顾客选择符合自己需求的食品。

雇员的责任

- 遵守所有适用的食品安全的法律和法规；
- 遵守所有适用的安全和卫生的政策和程序；
- 如果发现有关食品或产品安全的问题，应立即通知你的直线经理。



市场营销活动

我们的政策

- 广告和市场营销活动应诚实可信，始终真诚；
- 广告和市场营销活动应遵循法律法规、《金色拱门准则》及麦当劳的美味美好设计系统；
- 广告和市场营销活动应重视和保护麦当劳的知识产权和品牌形象；
- 广告和市场营销活动应避免侵犯第三方的知识产权。

了解更多：

- ▶ 《金色拱门准则》



与商业伙伴的关系



我们的原则：

我们仅与认同我们价值观和诚信标准的商业伙伴合作。

我们的政策

- 我们与商业伙伴的关系必须合法、公平。我们和商业伙伴的合作以诚信为原则、相互尊重、平等互利；
- 我们仅与遵纪守法、认同我们价值观、尊重多元、平等和包容、愿意公平地对待及尊重雇员及其他人、以负责任和合乎道德的方式经营的商业伙伴合作；
- 我们要求商业伙伴尊重我们关于商业伙伴的合规管理，例如供应商应遵循《供应商行为准则》并配合完成我们的合规尽职调查。

雇员的责任

- 遵守公司关于商业伙伴合规管理的相关政策，例如在确立合作关系前，对商业伙伴进行审慎的业务尽职调查；按照规定对商业伙伴发起不同层级的合规尽职调查申请；
- 与供应商交往时，避免潜在的或已存在的利益冲突，不得提供或接受不恰当的礼品和招待。

了解更多：

- ▶ 《供应商行为准则》
- ▶ 《供应商的礼品和招待指导原则》

遵守法律

不论何时何地，遵守所适用的法律是我们的基本准则，这适用于我们的雇员和代表我们行事的商业伙伴。如果对任何事项的合法性有疑问，请咨询法律部。

遵守反金融犯罪、反洗钱、反恐怖主义法律法规

我们的政策

- 遵守适用的所有法律法规；
- 遵守反洗钱及禁止非法和不正当目的的融资活动的法律；
- 禁止任何可能会援助恐怖分子或支持恐怖组织的交易；
- 禁止利用交易进行洗钱。

洗钱是指个人或团体试图掩盖非法活动的所得或试图使其非法资金来源看似合法的过程。

雇员的责任

- 确保与信誉良好的商业伙伴开展业务；
- 确保业务基于合法的目的、且业务过程中资金流向合法合理；
- 确保交易的真实性，禁止为规避法律或公司政策而虚构交易；
- 如果怀疑存在任何潜在的洗钱活动，及时报告合规办公室。

危险信号示例

- 交易相对方要求现金交易；
- 交易相对方提出异常支付条款，例如要求将交易款项支付给与交易无关的第三方或者向其境外账户付款等。

遵守贸易管制和进出口法律法规

我们的政策

- 遵守适用的所有法律法规，包括出口/进口管制、贸易限制、贸易禁运、经济制裁和抵制；
- 禁止参与或配合相关政府反对或不认可的国际联合抵制活动；
- 如适用的法律法规有冲突的，以本地法律为准。

雇员的责任

- 如果工作内容涉及进出口贸易或转移商品、服务或技术，请了解并遵守相应政策；
- 如果对业务适用的法律有任何疑问，请联系合规办公室以寻求指引。



遵守公平竞争和反垄断法律法规

我们的政策

- 遵守相关的公平竞争和反垄断法律法规；
- 禁止采取任何可能给人留下与竞争对手达成不当协议印象的行为，例如与竞争对手达成关于重要或敏感商业信息等的正式或非正式协议或默契；
- 禁止与竞争对手达成旨在分配顾客或产品、与特定客户（或供应商）或客户群体（或供应商群体）进行交易（或不进行交易）或对某业务进行投标（或不予投标）等约定的正式或非正式的协议或默契。

垄断行为示例

- 经营者之间达成垄断协议；
- 经营者滥用市场支配地位（含滥用知识产权）；
- 实施具有排除、限制竞争效果的经营者集中行为。

重要或敏感商业信息

通常指有关价格、成本、利润或利润空间、销售/服务条款、市场或市场占有率、知识产权或技术、业务计划、供应商、客户、被特许人、地域、产能、生产或者可能属于重要或敏感的任何其他商业信息。



遵守公平竞争和反垄断法律法规

雇员的责任

特别提醒：

- 这部分内容会约束到我们如何与竞争对手、供应商和被特许人交往；
- 对此部分法律存在任何疑问，及时联系合规办公室以寻求指引。

与竞争对手：

- 出席行业会议时，不得讨论或达成价格协议、不得与竞争对手联合抵制某一供应商、不得和竞争对手交换重要或敏感的商业信息。

与供应商：

- 组织供应商大会时，应提醒出席的供应商不得以任何形式讨论、发送或交换敏感信息；
- 不得促进或鼓励供应商之间放弃或部分放弃横向竞争，或为其提供便利，例如促成具有竞争关系的供应商之间就敏感信息达成协议、决定或一致行动、或进行商议；
- 不得把某个供应商的敏感信息披露给其他竞争供应商。

与被特许人：

- 不得批准被特许人的调价计划，但可以向被特许人提供主要基于市场数据和市场调研信息的价格建议，被特许人可以接受、拒绝或修改我们的建议，被特许人仍应独立地在分析其掌握的市场信息和考虑我们建议的基础上作出定价决定；
- 不得无理由限制被特许人只能跟某个供应商交易；
- 相关问题、讨论、决定或行动可能会涉及反垄断规范的，请在采取任何措施前联系合规办公室以寻求指引。

供应商顾问委员会的责任

- 不得代表或替代公司、麦当劳的被特许人及/或供应商做出任何商业决策，或为其做出任何共同或集体的商业决策提供任何帮助；
- 不得讨论任何单一供应商的敏感信息，并应告知全体与会供应商不得互相讨论该等信息；
- 活动仅限于与麦当劳系统相关。

了解更多：

- ▶ 《反垄断合规之“要”与“不要”》
- ▶ 《关于供应商顾问委员会的反垄断注意事项》

遵守数据安全和个人信息保护法律法规

我们的政策

- 对非公开的信息恪守保密义务；
- 按照法律法规要求和公司数据安全相关政策、标准和流程等履行数据保护的义务，保障公司的数据以及个人信息安全。

重要定义

- 保密信息（也称“非公开信息”）指所有非公开的与公司业务、被特许人、顾客、供应商及雇员相关的信息。该等信息的泄露从竞争的角度可能会损害到公司的利益；
- 个人信息包括电子或者其他方式记录的已识别或者可识别的与个人有关的各种信息，例如姓名、生日、性别、电话号码、邮箱、IP地址等，但不包括匿名化处理后的信息；
- 敏感个人信息指一旦泄露或者非法使用，容易导致个人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息，例如银行账户、宗教信仰、生物识别、行踪轨迹、身份证、健康状况、通讯记录/内容等。

遵守数据安全和个人信息保护法律法规

保密信息示例

- 公司尚未对公众公开的业务扩张、开发或商业计划、营销、市场推广计划、运营战略信息或财务信息；
- 公司尚未对公众公开的公司策略（包括但不限于：地产新点意向、财务预估、租金及商务计划、现有餐厅营业额、合同条款、资产管理策略和计划）、新产品信息；
- 公司尚未对公众公开的公司和餐厅的业务报表、业务表现、财务报表、业务计划、价格调整信息等；
- 仅面向公司内部，未对外公开的通知、公告、训练资料、营运操作流程、人事变动、薪资福利、诉讼情况、厨房照片等；
- 在业务过程中获悉的被特许人、顾客、供应商等的非公开信息；
- 法律保护的个人信息（包括顾客信息和雇员信息），如顾客的姓名、收货地址、电话等；雇员的个人资料（姓名、出生日期、证件号码、银行账号等）、健康信息、社保信息、照片等。



遵守数据安全和个人信息保护法律法规

雇员的责任

做

- ✓ 采取预防措施以防范意外泄露保密信息；
- ✓ 将保密信息注明“保密”的标签；
- ✓ 使用安全性高的密码，不与他人分享密码并采取其他恰当措施保护你的电脑、移动电话和/或其他任何电子设备的安全；
- ✓ 通过电子邮件发送或转发任何保密信息时都要谨慎从事，例如，仔细检查收件人及邮箱地址，在使用“全部回复”时，请确保每个收件人确实都是必须知道此信息的人；
- ✓ 只和有必要知道的人讨论保密信息；
- ✓ 在向潜在供应商提供关于公司信息之前，要求对方先行签署保密协议，并明确我们的保密要求；
- ✓ 了解网络钓鱼的迹象并及时向IT安全团队报告可疑信息；
- ✓ 收集和使用个人信息应具备合理、必要性，例如为特定场景收集的信息仅用于该等场景，且收集的信息不是越广越好，以满足业务目地所必需的合理范围为限；
- ✓ 妥善、合理保管顾客和雇员的个人信息、不随意转给他人、不随意复制、拷贝；
- ✓ 在日常业务中收集、使用、传输、存储、处理和删除个人信息时，应遵守合法、正当、必要和诚信原则，若出现向第三方提供个人信息、从第三方接收/处理个人信息、处理敏感个人信息或向境外传输个人信息等情形，应遵守《个人信息使用需求审批指引》并完成相关审批；
- ✓ 开展项目或业务时涉及个人信息和重要业务数据的场景或应用的、或存在数据安全隐患或对个人信息存在合法合规疑问的，及时联系数据治理办公室datagov.office@cn.mcd.com。

遵守数据安全和个人信息保护法律法规

雇员的责任

不做

- ❌ 在公开场所（例如电梯、洗手间或饭店）讨论保密信息；
- ❌ 将保密文档留在其他未授权人员可以看到的开放区域，包括留在会议室或复印机里；
- ❌ 在任何在线论坛（例如博客、微信或任何形式的社交媒体）上披露保密信息；
- ❌ 接受、披露或使用通过违反保密协议而获悉的信息；
- ❌ 不咨询法律部就直接披露或使用可能为他人私有或保密的信息；
- ❌ 使用非法的方式收集其他公司的信息；
- ❌ 偷窃商业保密信息，或劝说其他公司的在职或离职雇员透露商业机密；
- ❌ 透露或评论同事、顾客和其他个人的资料及隐私；
- ❌ 窃取或者以其他非法方式（购买、收受、交换等方式）获取顾客或雇员个人信息；
- ❌ 非法出售或非法向他人提供顾客或雇员个人信息；
- ❌ 泄露（包括向供应商和其他方）、篡改、毁损收集到的个人信息。

了解更多：

▶ 《个人信息使用需求审批指引》

遵守内幕信息和证券交易法律法规

我们的政策

- 不得依据内幕信息购买或出售任何公司的证券，包括麦当劳公司的股票；
- 不得将内幕信息告知他人或依据这些信息给他人提供购买或出售证券的建议。

重要定义

内幕信息通常是指那些未向公众公开，且对常人的投资决策具有重要作用的上市公司信息，不论是在工作过程中获得或是从其他非法途径获得。

内幕信息示例

未公开的上市公司对收益预测做出重大的上调和下调修改、重大的机构重组、管理层变更以及重点产品或诉讼的动态。



McDonald's

诚信之社会责任篇

食品及采购

我们的关注

- 致力于为顾客提供安全、高品质的美味；
- 不断进行产品创新以及菜单变革，并且通过营养信息公开等方式，鼓励顾客特别是儿童，进行营养更均衡的选择；
- 确保供应链不中断，持续为餐厅提供安全、高品质的食材，持续服务顾客；
- 在食品采购中，关注安全品质，以及要求在生产过程中，对环境、道德、经济方面作出贡献。

雇员的责任

- 严格遵守餐厅食品安全的要求与规定，完成食品安全认证；
- 严格遵守《金色拱门准则》中关于营养与儿童营销的规定。

了解更多：

▶ 《金色拱门准则》



环境保护



我们的关注

- 在气候变化、自然资源保护和垃圾处理等重要的环境问题上付出努力，不断地倾听和学习，并加大创新投入；
- 积极鼓励顾客和雇员参与到节能减排和环境保护的行动中来；
- 带动主要供应商，共同在经营过程中推广对环境负责任的做法。

雇员的责任

- 关注工作环境中的节能减排、绿色生活；
- 在业务活动及决策中考虑对环境的影响。

人员发展与赋能



我们的关注

- 创造就业机会，为本地社区提供更多就业机会和职业培训；
- 提供良好工作环境，营造平等与包容的文化；
- 致力于人员能力的长期发展与规划。

雇员的责任

- 严格遵守公司工作环境及人员平等的相关政策；
- 共创良好的工作环境和职业发展氛围。

回馈社会



我们的关注

- 我们服务社区邻里，特别是关注一代又一代中国儿童更健康、更快乐、更有梦想的成长；
- 麦当劳叔叔之家，是我们的核心公益项目。我们每年向中国宋庆龄基金会麦当劳叔叔之家慈善基金捐款，并通过各种形式鼓励员工、顾客、供应商共同筹款；
- 我们在自然灾害和突发事件中，积极发挥作用，通过提供餐食、捐款等方式服务社区邻里。

雇员的责任

- 确保公司的慈善捐赠符合法律法规的要求；
- 在进行公司慈善捐赠时，遵循公司关于慈善捐赠的相关政策。

了解更多：

- ▶ 《慈善捐赠合规指引》
- ▶ 《慈善捐赠合规指引流程指南》

企业治理和内部控制

我们的政策

- 公司的董事会代表股东对公司的经营进行监督；
- 董事会的审计合规和风险管理委员会以及其认可的外部审计对公司财务报表的编制、公司的内部控制系统、合规和风险管理体系的运作进行监督；
- 公司的内部控制系统和报告机制保护公司的资产和营运，并为管理层和董事会提供准确、真实和及时的信息。





本文档所使用的以下商标为麦当劳公司及其附属机构所有：
麦当劳、金色拱门标志、麦当劳建筑外观设计、品质、
服务、清洁和价值（QSC&V）、RMHC、开心乐园餐、
我就喜欢、麦当劳叔叔之家慈善机构和汉堡大学。

2022年