



商業行為守則 (“COBC”) ◦

目錄

	頁數		頁數
第 1 節：商業行為守則 (“COBC”)		公平貿易	
• 集團行政總裁 Dave Lewis 的話	3	• 競爭法	28
• 秉承行為守則	5	• 制裁及出口管制	30
• 如何舉報？	6	• 人權與道德貿易	32
• 集團內的保護者熱線 (Protector Line)		• 保障供應商的法例	34
聯絡資料	7	• 品牌與知識產權	36
第 2 節：行為指引		維護公司商譽	
照顧客戶		• 詐騙	40
• 清晰價格與市場推廣	12	• 舞弊行為	42
• 食物與產品標準	14	• 贈禮與娛樂	44
• 保障客戶及同事資料	16	• 利益衝突	46
協力工作		• 慈善捐獻	48
• 職安健	20	• 內幕交易及市場濫用行為	50
• 平等機會、共融與多元文化	22	• 參與政治活動	52
• 尊重、尊嚴與公平待遇	24	• 正確記帳及杜絕洗黑錢活動	54
		• 保障公司資訊安全	56
		• 外部通訊及使用社交媒體	58
		公司價值觀	60
		公司領袖行為	61



集團行政總裁 Ken Murphy 的話

本公司的《商業行為守則（“COBC”）》乃營商核心，專為協助及保障我們而設。大家務必了解我們所需遵循的規定、以及所需達到的期望，才能彼此看顧，為客戶做到最好，守護公司商譽。

無論您是 Tesco 新人還是資深員工，都請抽點時間了解公司的《行為守則》、以及其對您的影響。

我們的《行為守則》不僅在於遵循法例及公司政策，更提醒我們要以公司「價值觀」及「領袖行為」為操守與決策指引，才能確保時刻為彼此及公司作出正確舉措。

如果您對自身或他人的行為有疑慮，必須直接向信任的人提報，而您所屬經理就是最佳起點。另一方面，您亦可向人才合作夥伴或法律團隊查詢。如需匿名提出疑慮，可致電保護者熱線 (Protector Line)，您的資料將全面保密。

我們都應以公司業務及個人貢獻為傲。只要嚴循《行為守則》，我們定能共建美好未來，令公司業務更穩建！

Ken Murphy
集團行政總裁



秉承行為守則

我們期望各位同事：

- 知悉《行為守則》及其取閱途徑；
- 遵循第 8-59 頁所載的「行為指引」。「行為指引」會提供建議，助您應付工作上可能面對的 21 項重大風險，當中涵蓋有疑問時應查閱的政策、以及應諮詢的人員；
- 完成《行為守則》培訓，以便更自信處理繁複問題；
- 如不確定接下來要怎樣做，應尋求協助；
- 時刻思考您採取的「行動」以及行事「方式」（請見第 61 頁）；及
- 如果您認為有人違反《行為守則》或未有秉承公司「價值觀」，應挺身舉報。

如果您有下屬要管理，我們期望您：

- 確保團隊成員擁有職位所需技能，並已接受相關培訓，以保障各隊員；
- 有效管理風險，絕不自行或要求他人冒不必要的風險，當中包括潛在非法、不道德，又或對其他同事、客戶、品牌或我們與之合作的社會持份者造成傷害的行為；
- 在《行為守則》問題上展現一致可見的領袖風範；
- 獎勵秉承「價值觀」的行為，在團隊內營造共融團結的文化；及
- 如果您察覺到不當行為、或接獲相關通報，切勿讓不當行為「得過且過」，並應採取相應行動。

如何舉報？

我應聯絡何人？

- 無論做甚麼，我們都必須與直屬經理保持開誠佈公的關係。
- 這亦即是說：直屬經理就是您應率先接觸的人—除非您認為對方違反《行為守則》。
- 如果您無法與直屬經理商談，可直接聯絡人才團隊、您所在當地的法律總監或保安總監。
- 另一方面，如果您的直屬經理未能為您釋除疑慮，您亦可在所屬業務職能內提報相關疑慮。
- 如需在完全保密的情況下提出疑慮，可致電您所在當地的保護者熱線 (Protector Line)。

如何了解詳情？

- 舉報政策

關於保護者熱線 (Protector Line)

保護者熱線 (Protector Line) 可讓您提出對工作場所不當行為的疑慮。如果您不欲與經理或人才團隊商談，可致電保護者熱線 (Protector Line)，以便：

- 提出您對工作上懷疑違法、又或違反《行為守則》或公司政策之行為的疑慮。
- 舉報您認為危害同事、客戶或公眾的事宜。
- 分享您對自身掌握被刻意隱瞞之資訊的疑慮。

保護者熱線 (Protector Line) 完全保密，由獨立公司代 Tesco 營運。您致電時毋須表明身分；而如果您有提供個人姓名資料，保護者熱線 (Protector Line) 團隊就能告知任何調查行動的最新結果，並聯絡您查詢額外資料 (如有需要)。

本公司奉行《英國公眾利益通報法案 1998 (UK Public Interest Disclosure Act 1998)》(及其海外同等法例)，對投訴保密。這亦即是說：只要您出發點良好，且具有真切疑慮，即可獲法律保障，免遭迫害或面臨任何形式的報復風險，當中包括因提出疑慮而被解僱—即使您的投訴純屬誤會，亦可獲保障。

集團內的保護者熱線 (Protector Line) 聯絡資料

保護者熱線 (Protector Line)	電郵地址	電話號碼
英國/OneStop	protectorline@expolink.co.uk	0800 374199
愛爾蘭	tescoireland@expolink.co.uk	1800 567014
波蘭	bezpiecznaliniaTesco@tesco.pl	0800 255 290
捷克共和國	linka_ochrany@tesco-europe.com	800 114 477
斯洛伐克	etickalinka@tesco-europe.com	0800 188404
匈牙利	hu_security@hu.tesco-europe.com	0680 33 00 22
印度 (Star Bazaar)	ethics.counsellor@trenthyper-tata.com	00 91 22 4974 2274
Tesco Bengaluru	protectorline.tescobengaluru@expolink.co.uk	00 0800 440 1286
泰國	lotusprotectorline@oto.samartcorp.com	1800 019099
馬來西亞	protectorline@tipoffs.com.sg	1800 806524
香港*	tescois@expolink.co.uk	0800 930770
Tesco Bank	tescobank@expolink.co.uk	0800 374199
Booker	booker@expolink.co.uk	0800 374199
dunnhumby	speakup@dunnhumby.com	各個國家/地區的 電話號碼請見 iSite

*請留意：Hub 與非 Hub 工作場所另有專用電話號碼





行為指引

以下幾頁將為您提供建議與支援，助您應付工作上或會面對的 21 項重大風險。每節亦包含問答資訊、相關政策清單，以及相關支援團隊聯絡資料。

各項風險分為四大類別。

照顧客戶	頁 10
協力工作	頁 18
公平貿易	頁 26
維護公司商譽	頁 38



1. 照顧客戶



我們奉「全力服務客戶 (No one tries harder for customers)」為價值觀，此為成功關鍵，亦激勵我們了解客戶，每日呈獻優質服務。

《行為守則》的此部分會涵蓋向客戶提供清晰價格訊息、以及保護其個人資料的事項。

清晰價格與市場推廣 頁 12

食物與產品標準 頁 14

保障客戶及同事資料 頁 16

清晰價格與市場推廣

有何重要性？

廣告及市場推廣無疑是我們與客戶溝通的最有力方式。客戶表示：有關本公司產品與價格的清晰通訊，對他們舉足輕重！無論透過電視廣告、印刷廣告、Clubcard 郵件、網上訊息還是銷售點，我們的訊息都影響客戶決定在哪裡、以何種方式及因何種緣由而向我們購物。

如果我們的訊息有錯，除了令客戶失望，亦可能會惹來執法機關及傳媒的注視。我們營商的眾多市場都有規管廣告及定價標準。如被指控誤導客戶，我們將面臨刑罰，並失去客戶的信任。因此，無論我們對產品說甚麼，都務必真確無誤—如果我們聲稱能提供超值價格，則必須言行一致。訊息正確與否，直接影響客戶對我們的信任！

我須採取哪些相應行動？

- 如果您有參與任何市場推廣活動，請確保所有訊息真確如實，公平公正。事實上，我們常被要求證明廣告中作出的宣言屬實。
- 推廣內容與定價盡量簡單：避免推出繁複的價格推廣，或頻繁變動價格。
- 確保所有訊息都在負責任的情況下作出，絕不在廣告中冒犯任何客戶—宣傳酒精飲品時，這點尤其重要！
- 確保廣告與產品相符—核對所有圖片，確認其切實反映我們銷售的產品。
- 絕不對任何第三方 (例如供應商或競爭對手) 作出不實的市場推廣宣言。



問答環節

問 我正在籌組一款智利葡萄酒的推廣活動，海報上將使用葡萄園的相片。我在之前未使用過的阿根廷葡萄園相片庫中，找到了一張絕美相片，可以用於是次宣傳計劃上嗎？

答 不可以。圖片必須正確反映廣告宣傳的產品。因此，您應該從生產您推廣之葡萄酒的智利葡萄園物色相片。

問 網絡廣告須遵循哪些規則？

答 相關規則與其他任何類型的廣告相同—廣告訊息必須真確清晰，不作誤導。

問 我留意到部分產品會在推廣活動前加價，公司是否允許這種舉措？

答 在許多市場中，產品進行推廣時，都須遵循嚴格規定。您所在當地的法律或貿易法律團隊可就市場適用規定為您提供建議。

問 我子女的小學附近有間 Express 門市，最近貼出了海報，宣傳 X-Box 全新暴力打鬥遊戲上市—在眾多孩子看到的地方宣傳暴力，肯定是不對的吧？

答 我們絕不應在有機會引起冒犯、或對孩童構成危害的地方進行廣告宣傳。請挺身而出，向直屬經理、貿易法律或法律團隊提出疑慮。



如何了解詳情？

- 英國法律客戶團隊或當地法律團隊
- 當地貿易法律團隊（英國境外）

食物與產品標準

有何重要性？

客戶期望我們僅銷售最高品質的產品，並信任我們能確保產品一概安全，符合所有適用法律與規定。從收貨直至客戶購物的一刻，我們均致力確保所有產品安全優質。

我們簡化了供應鏈，與農夫及供應商建立更良好關係，確保公司採購的所有產品都安全合法，完全符合品質標準。

我們門市及批發中心的食物安全管理系統全面完善—每日，我們都會監察並查看食品質素與安全，保證達到公司標準。相關檢查涵蓋產品溫度、個人衛生、門市及器材清潔、保護食品免受污染、以及管理食物產品流轉。

我須採取哪些相應行動？

- 確認供應商符合我們的產品安全與品質標準，並遵循本公司就維持產品安全、品質及合法性而訂定的政策。
- 舉報供應鏈出現的任何確切或懷疑欺詐情況。
- 保障公司商譽，維繫客戶對我們食品安全及負責任採購行為的信心。
- 了解我們的採購來源，小心評核各項所售產品，確認產品動向在供應鏈中可獲全面追蹤。
- 如果您是門市或批發中心同事，請務必完成所有食品安全及衛生培訓與重溫課程，並採取恰當行動，確保所有產品都在正確溫度下保存，免受污染。如果您發現品質欠佳或有可能不安全的產品，請務必將之從銷售點下架。



問答環節

問 我擔心某供應商偷偷換用較平價、品質較低的食材，製造 Tesco 產品。我應怎樣做？

答 您應立即向直屬經理、產品技術經理、產品監管合規團隊或當地貿易法律團隊 (英國境外) 提出疑慮。即使最終證實為誤會一場，仍請務必勇於通報。

問 我正為全新自營品牌產品物色新供應商。供應商應符合哪些標準，才能達到產品質素、安全與合法規定，以向我們供貨？

答 我們已清晰界定 Tesco 生產與採購標準，當中列出我們希望供應商為 Tesco 品牌製造產品時符合的要求。生產流程展開前，我們會巡視並核准各生產場地，確認供應商已達到上述標準。如欲了解詳情，請向您當地的產品監管合規或技術團隊查詢。

問 如何深入了解管理產品質素、安全與合法性的程序？

答 《Tesco 產品質素規則》可充當基本指南，助您了解我們的產品生產原則，您可向當地產品監管合規團隊或技術經理查詢。

問 我正在訂定新的工作慣例，將改變門市處理產品的方法。我應聯絡何人？

答 如需變更門市與食品安全或質素相關的慣例，請先聯絡產品監管合規團隊 (英國境外技術及/或門市營運)，對方會向您提供最佳做法建議，確保門市同事已就一切變動獲得正確培訓及資訊。



如何了解詳情？

- 產品監管合規團隊
- 當地產品技術團隊
- 當地貿易法律團隊 (英國境外)

保障客戶及同事資料

有何重要性？

資料數據屬業務核心。我們每次與客戶接觸，都在收集、處理及使用資料。舉例來說，有關購物習慣的資料有助我們就客戶喜歡的產品提供超值優惠。此外，我們時刻確保客戶可選擇我方使用其個人資料的方式，並對此開誠佈公。因業務用途所致，我們亦會保留及使用各位同事的相關資料。

客戶與同事都信任我們，期望我們負責任、合法地處理其個人資料。為確保達到此目標，我們訂定了政策與程序，而所有同事都有責任予以了解及遵循。

只要用上個人資料，我們就務必秉承以下原則：

安全：務必保障客戶與同事的個人資料安全。

恰當：僅將客戶及同事的個人資料用於其收集目的，不作他用。

坦誠公開：對資料保留內容及使用原因保持透明公開，坦誠相告。

保留：了解個人資料使用原因，以及保留期限。

我須採取哪些相應行動？

- 依循我們的政策、程序及上述原則，並完成培訓—這樣，您就能了解個人義務。所有相關文件都儲存在私隱權入口網站上。
- 開發產品或服務時，要將「私隱權」納入考慮。如有任何疑慮，請聯絡您當地的私隱權團隊。
- 對客戶及同事清晰說明 Tesco 保留了哪些個人資料、會對該等資料採取哪些行動。
- 透過私隱權支援入口網站（如您所在的業務單位並無入口網站，則可聯絡當地私隱權團隊），即時通報涉及個人資料的一切事故。



問答環節

問 客戶個人資料是甚麼？

答 這即是與客戶或其於 **Tesco** 之活動相關的一切資料，可包括客戶姓名、地址及聯絡資料、交易資料、單據、手機記錄、流動應用程式數據、銀行資料、**Clubcard** 資料，以及客戶曾向 **Tesco** 發送的通訊。

問 客戶在停車場發生意外，想查看閉路電視片段。我應向客戶公開片段嗎？

答 不應該。閉路電視片段僅應向獲授權查看的人士展示，且絕不應公開播放、攝錄或複製。客戶固然可索取閉路電視片段副本，惟您必須遵循《索取閉路電視片段存取權及披露指引》，向客戶提供相關協助。

問 我可否取閱薪酬系統，製作團隊成員生日名單？

答 不可以。除非您已獲授權、且目的與公事相關（包括調整員工薪酬、或更改其姓名及地址等個人資料），否則不得取閱薪酬資料。其實，您可向團隊查詢，再次收集這項資料，這樣將更為妥當。

問 我正在業務區域展開全新市場推廣計劃，可否聯絡早前曾向我們提供電郵地址的客戶？

答 我們只可將客戶的個人資料用於收集資料時所述的目的。客戶定必同意接收市場推廣通訊，所以當時才向我們提供個人資料，以便我方利用該項資料聯絡他們；而我們亦務必考慮客戶的市場推廣喜好；如果對方選擇不接收我們的市場推廣通訊，則我們務必尊重其決定。如需相關指引，請聯絡您當地的私隱權團隊。



如何了解詳情？

- 集團法律私隱權團隊或當地私隱權團隊
- 資料保障政策
- 私隱權支援入口網站



2. 協力工作



公司成功取決於人才。正因此，Tesco 的「推己及人 (Treat everyone how they like to be treated)」價值觀有助確保我們充分發揮團隊潛力，協助各位同事實現抱負。

《行為守則》的此部分會涵蓋與公司人才相關的重要議題。

職安健	頁 20
平等機會、共融與多元文化	頁 22
尊重、尊嚴與公平待遇	頁 24

職安健

有何重要性？

Tesco 重視各位同事、客戶、以及受我們業務影響之所有人士的健康與安全。我們希望大家每日都能「開心上班，安全回家」，而這亦是公司營商核心。

只要安全工作、有效應對風險，並營造關懷文化，我們即可減低同事及客戶受傷所帶來的壓力甚或長遠影響，同時免除因員工缺勤、調查開支、醫療費用及賠償對業務所帶來的干擾。如果我們未有履行謹慎責任，則或會衍生對我方不利的訴訟，破壞客戶及同事對我們的寶貴信任。

我們致力讓大家都感到自己的安全備受重視，而我們向員工承諾：

- 時刻遵守法例。
- 了解意外成因，避免日後出現同類事故。
- 致力減少因我方行動而對任何人構成任何風險。

我須採取哪些相應行動？

- 時刻遵循您職位適用的培訓與安全指示。
- 如果您是經理，請樹立安全行為榜樣，絕不要求同事置身險境。
- 務必了解各項風險，並訂定恰當方案，減除潛在危害。
- 保障安全，人人有責—如果您認為若干事物不安全，又或會引發意外，請即採取行動予以應對，並向公司通報。
- 如果您發現有同事以危害自己或他人的方式工作，務必介入，提醒對方留意安全工作守則。
- 如果您不具備安全履行若干職務所需的知識或培訓經驗，切勿接下這份工作。



問答環節

問 我剛加入 Tesco，同事都說安全培訓需時甚長，且內容僅為「一般常識」。我一定要參與培訓嗎？

答 是的。所有新同事都必須熟知工作場地所需的安全預防措施及緊急應變行動。工作場地各有不同，而我們的相關經驗亦不一樣，只有參與安全培訓，方可確保我們能協力保障彼此安全。

問 我對新器材的安全有所疑慮，應怎樣做？

答 如公司仍未提供相關器材的指引或培訓，則該器材不應投入使用。請向供應商查詢—對方應已為我們進行風險評估，並設計恰當控制功能。如目前已有指引，而您仍感到疑慮，請聯絡當地職安健專員或人才安全團隊—相關詳情可於當地職安健通告板上查看。

問 公司的職安健專員是誰？

答 各個業務單位都有聘請職安健專員（人才安全經理），解答技術問題及管理風險評估流程。這些同事全都擁有安全資歷及豐富經驗，在其專業範疇勝任有餘，其個人資料應已列於同事通告板或安全通告板上。

問 如何保密舉報安全問題？

答 您應先聯絡直屬經理或人才團隊；亦可致電保護者熱線（Protector Line），舉報安全問題—此熱線完全保密，會獨立調查每宗舉報。

問 我工作時發生意外，應怎樣做？

答 工作場所發生的一切意外都應立即向直屬經理報告，以便對方提供支援，並遵循當地工傷通報規定。通報意外有助我們更深入了解同事在各個業務範疇面對的風險，從而營造更安全的工作環境。

如何了解詳情？

- 職安健通告板
- 人才安全經理或當地職安健專員
- 人才安全政策



平等機會、共融與多元文化

有何重要性？

我們致力營造環球多元共融文化，對所有人都抱持歡迎態度。我們的同事體現社會多元性質，而我們珍視大家對業務發展所作的貢獻。

我們必須公正平等地對待所有人，不對任何人的年齡、性別、傷健狀況、性取向、性別重置、種族、種性、宗教、政治取態、婚姻/同居及/或懷孕/產子狀態作出歧視。當門市、批發中心及辦事處招聘、發展並晉升同事時，我們僅據工作相關技能、成就與表現作出聘用決定，當中採用清晰界定的公平準則。我們不接納任何帶有歧視性質的做法或行為，因為此等舉措會令同事感到不受歡迎及被排擠，亦會損害公司商譽，甚或帶來對業務不利的訴訟！

我們亦會為同事提供機遇，讓大家以符合個人狀況的方式工作，例如採用彈性工作時間、設置兼職職位及安排職務分擔。我們持續檢討現行做法及合約，迎合同事及業務日新月異的需求。

我須採取哪些相應行動？

- 行事正直真誠，支援同事及宏觀業務。
- 不論彼此的社會或文化差異為何，都要尊重所有同事、客戶、供應商及其他各方。
- 在團隊中樹立共融行為榜樣，即可營造開放協作環境，從各位同事的多元特質、知識與經驗上獲益。
- 透過相關渠道提出您的想法與疑慮，以便我們合作打造理想的 Tesco 工作環境。
- 聘用新同事、或為現有同事進行晉升或發展時，僅應根據績效及業務考慮作出正確決定。

如何了解詳情？

- 人才團隊
- 平等機會與多元文化政策

問答環節

問 我是經理，須在兩位同事之間晉升一位。其中一位同事現年 55，將屆退休年齡；而另一位年僅 30。我應否晉升較年輕的同事，因其有機會為公司效力更多年？

答 不應該。我們僅應據工作相關技能、成就及表現作出聘用決定，不應按年齡或其他與工作無關的特質決策。

問 我的經理好一段時間未有推薦同事參與培訓，我認為可能是因為她們懷孕了...這種做法可以接受嗎？

答 不可接受。所有同事都應獲享公平培訓機會。如有疑慮，又或您認為無法向直屬經理提出此問題，可向另一位經理查詢、聯絡人才團隊或致電保護者熱線 (Protector Line)。

問 有位傷健求職者要求我們在鄰近無障礙設施的場地進行面試。我應否作出相關調整？

答 應該。只要相關調整屬合理可行，我們都應盡力支援傷健求職者，確保他們不會處於劣勢。

問 我的經理習慣在星期一舉行團隊會議，跟進我們的進度，並規劃來週工作。然而，我有兩位同事兼職工作，星期一都不上班。我擔心這樣的做法不公平，彷彿將兩位兼職同事排除在外...我應否與經理商談？

答 應該。請向經理說明您的疑慮。可行的話，經理應安排在所有同事都能出席的時間舉行團隊會議。



尊重、尊嚴與公平待遇

有何重要性？

全體同事的安全、安好及尊嚴對 Tesco 企業乃重中之重。我們在業務任何範疇概不容忍對客戶、其他同事、供應商或其他任何人作出不獲接受的行為。我們都有責任確保 Tesco 為同事提供安全開放的工作環境。

我們必須小心留意個別文化接受、而另一文化不接受的行動或行為—事實上，某些此類行為在我們營商的其他國家/地區甚至是違法的！Tesco 不容忍欺凌及騷擾行為，因為此等行動違背公司價值觀，並會對同事履行職務的能力構成重大影響。如有同事作出不獲接受的行為，其將面對嚴重後果，當中包括紀律處分、解僱，甚至法律訴訟。

我須採取哪些相應行動？

- 建立彼此友好尊重的工作環境，設身處地，推己及人。
- 絕不作出對團隊任何成員而言可能令工作環境存在敵意或威嚇性的行為，當中包括開不當玩笑、或發表不當評論。
- 絕不散佈可視為具有貶損、誹謗、騷擾或其他冒犯性質的惡意流言蜚語。
- 對個人表現負責，安全工作，勿受酒精或藥物影響。請緊記：在酒精或藥物影響下工作，害己害人，會衍生無法接受、甚或違法的安全風險。
- 在工作場所以外參與活動時，注意個人操守，應達到工作期間的同一標準。公司舉辦的活動包括聖誕聯歡會、團隊活動及短途聯誼外遊等。



問答環節

問 我的直屬經理有時脅迫或粗暴對待團隊同事。我們都知道他是「完美主義者」，但這樣的行為令我們工作既不順利，亦不愉快。如果我將疑慮說出來，我擔心他會變本加厲...我應怎樣做？

答 無論同事職級身為何，公司均絕不接受脅迫或欺凌行為！我們秉承尊重共融文化，如發現上述任何行為，都應向另一位經理、人才團隊或透過保護者熱線 (**Protector Line**) 舉報。只要同事真誠善意地提出疑慮，公司定當全力支持。

問 朋友向我傳來電郵，裡面有我覺得很好笑的粗俗笑話，可否轉寄給團隊其他同事？

答 不可以。我們應以尊重及維護尊嚴的態度對待所有同事—您認為好笑的事物，也許會冒犯或困擾到其他人。請時刻反思：您的行動是否帶有冒犯、脅迫或威嚇性質？這可包括在工作期間查看任何不當內容。

問 我知道有位同事家裡面對困境，他最近上班都遲到，且有時看來更像喝醉了！然而，同事依然能完成工作，我不確定是否應對此說三道四...我應將疑慮說出來嗎？

答 應該。為了同事著想，如果您認為其行為危害自身或他人，請務必提出疑慮，相關行為可包括服用酒精或藥物。如果無法直接向同事言明，不妨與人才團隊或直屬經商談。

問 我擔心有位男經理對女同事行為不檢—他們對話時，經理總是過度站近女同事，且我知道他有向她發送 WhatsApp 私人訊息...我應怎樣做？

答 您應先讓經理得悉您的疑慮。如果您不欲與經商談，可聯絡人才團隊或致電保護者熱線 (**Protector Line**)。公司嚴正看待與騷擾相關的一切疑慮，並會作出相應調查。

如何了解詳情？

- 人才團隊
- 欺凌與騷擾政策



3. 公平貿易



公司價值觀除了協助我們以客為先，
亦不損我們與供應商的緊密關係。

《行為守則》的此部分會涵蓋與採購門市所售
產品相關的重要議題。

競爭法	頁 28
制裁及出口管制	頁 30
人權與道德貿易	頁 32
保障供應商的法例	頁 34
品牌與知識產權	頁 36

競爭法

有何重要性？

客戶都期望我們在各大市場上公平獨立競爭。良好競爭促成更實惠價格、更多選擇及更優質產品，而我們亦與對手積極競爭，務求為客戶締造最優越的購物體驗。

我們營商的各大市場都訂有保障競爭的法例，而違法公司及個人更須面臨嚴重刑罰！再者，相關調查程序嚴重干擾業務，耗價不菲，更會破壞客戶對我們的信任。

我須採取哪些相應行動？

聯絡競爭對手

- 我們必須獨立行事，切勿與競爭對手合作減低雙方之間的競爭，亦不應合謀定價，或協議我們會以何種方式營運。
- 您不得向競爭對手索取、接收或透露敏感商業資訊，惟可使用公共領域的公開資訊，輔助自己作出決策。

聯絡供應商

- 您不得向供應商索取或接收有關競爭對手的敏感商業資訊。
- 供應商的機密資訊應予以保密，不得向其競爭對手透露。
- 您可供供應商索取公共領域的公開資訊，以助作出決策。

訂定零售價格

- 我們必須獨立定價。
- 與供應商議訂價格時，應以成本價為重；供應商可向我們建議若干售價，惟不得指定價格或設定價格下限。

後推程序

- 如果您收到若干資訊、或與競爭對手或供應商接觸時產生疑慮，應依循後推程序處理—即使您未有積極參與其中、又或僅錯誤接收到此等不恰當的資訊，單是置之不理仍不足以解決問題！

文件製作

- 撰寫有關公司業務、客戶、供應商或競爭對手的文件時，務必謹慎。請緊記：在調查過程中，監管機構會審閱大部分內部文件（包括電郵、短訊、委員會文件及資產報告）。

如何了解詳情？

- 集團法律競爭法團隊或當地法律團隊
- 競爭政策與指引
- 後推程序指引

問答環節

問 我獲邀出席貿易協會會議，可否參加？

答 可以。這些會議本身並無問題，更可能有
利業界競爭。然而，您仍須遵守一般競爭
規定，不得與競爭對手討論、透露或交換
敏感商業資訊。詳情請參閱「與競爭對手
會面」指引。

問 我可否邀請多於一位供應商出席會議？

答 有時，譬如我們要向供應商簡介業務重大
變動，或商談與供應鏈問題相關的最佳做
法，邀請多位供應商出席聯合會議實屬合
理之舉。然而，這些會議往往牽涉互為競
爭對手的多位供應商，因而具有敏感性質。
請參閱「供應商聯合會議」指引，確保會
議期間並無不當活動發生。

問 我從朋友處得到有關競爭對手的敏感商業資
訊。我可否就此置之不理？

答 不可以。即使您循非正式途徑接收到此等資
訊，單是置之不理仍遠遠不足以妥為應付。
您必須遵循後推程序處理—此程序旨在確保
您已展現「對相關資訊置之不理」的姿態，
並具有稽核路徑，證明您並無使用此等
資訊。



制裁及出口管制

有何重要性？

各國政府不時會對若干國家/地區實施採購入口或外遊出境限制，而我們亦被禁止與若干具名個人經商。在全球各地營商之際，我們必須時刻留意此等限制。現今世界愈趨全球化發展，除了政府外，就連客戶都期望我們與若干國家/地區、公司或個人進行業務往來時，留意適用制裁或限制。

萬一我們違反貿易限制，會損害客戶對品牌的信心，亦有機會令公司及同事面臨大額罰款、甚或監禁刑罰。

我須採取哪些相應行動？

如果您有參與國際採購、付運或銷售產品服務，請留意以下事項：

- 考慮與若干國家/地區進行買賣是否恰當。
- 避免向被制裁或受外遊限制約束的國家/地區採購，或前往該等國家/地區。
- 避免與聯合國或其他制裁監察名單上的人士或公司合作。
- 如不確定當前活動是否受任何限制或制裁約束，則應尋求法律意見。
- 確保新供應商已通過恰當背景審查，並獲得核准，方可開始與對方進行業務往來。這樣，您即可以令人滿意的程度完成誠信盡職調查。
- 如認為有人違反貿易限制，請挺身舉報—所有懷疑違規情況都必須向您當地的法律總監、或透過保護者熱線 (Protector Line) 通報。

如何了解詳情？

- 集團法律商務誠信團隊或當地法律團隊
- 負責任採購團隊或當地品質團隊

問答環節

問 我是買手，正在物色新市場採購產品，並找到了很不錯的供應商，想開始與之合作。如果對方公司的老闆身處受制裁國家/地區，而其公司則不在受制裁之地，會否衍生問題？

答 會。制裁法律一般涵蓋範圍甚廣，不僅針對相關國家/地區，更會影響身處被制裁國家/地區的所有公民或人士。請務必清楚了解您的營商夥伴；行動之前，先尋求總監意見。

問 我們不能在哪些國家/地區營商？

答 請先向當地法律團隊查詢。因政治外交局勢多變，受制裁國家/地區的名單會不時更新。如有疑問，記得事先查證，尤以初次在若干國家/地區營商，這點就更為重要。

問 我想在若干國家/地區初次簽訂批發協議，銷售 Tesco 產品。如果此舉有利業務發展，我是否還須考慮其他事項？

答 是的。您應先向企業事務及法律團隊查詢，了解該國家/地區是否受任何特定貿易限制或制裁約束，又或是否有其他原因致我們不得向該地出售產品。法律團隊亦會支援您對客戶進行盡職調查，以便充分了解對方，才開展貿易關係。



人權與道德貿易

有何重要性？

作為環球公司，我們每日都與全球數百萬人互動，有責任尊重同事、客戶、供應鏈員工、以及公司營運所在社區的人權。

我們全力支持聯合國《人權宣言 (Declaration of Human Rights)》及「國際勞工組織 (International Labour Organisation)」的核心條約。一切違反人權的行為都是錯誤的。我們秉承「推己及人 (Treat everyone how they like to be treated)」及「出一分力，大有不同 (Every Little Help makes a big difference)」的價值觀，致力確保所有人的權利都受到尊重，而任何違規行為都得以補償。為達到此目的，我們支援供應商遵循《道德貿易聯盟基本守則 (ETI Base Code)》，對供應鏈進行盡職調查，以達本公司的人權標準。

在供應鏈及其營運層面，這即是指確保員工獲體面待遇，並就一切侵權情況獲得補償。我們亦須小心留意公司營商手法，避免衍生勞工準則問題。我們應與熟悉的供應商建立長遠關係，並對其予以信任，以便對方更有信心地投資改良項目，與我們合力成就更多精彩！

對於同事而言，這即是確保大家能全面參與公民社會活動，當中包括個人政治活動或工會集體行動。

我須採取哪些相應行動？

- 選擇供應商時，除了價格及產品質素外，供應商的價值觀亦應納入考慮，以便與對方建立緊密互信關係。
- 務必熟習《人權政策》及 TQC (公司產品質素平台) 上的常見問題集，並與供應商分享相關資訊。
- 時刻信守供應承諾—如果您在最後一刻才要求變動，可能會令合作夥伴為求在期限前完工而偷工減料，變相損害對方員工的工作環境及產品質素。
- 如察覺到問題，請與合作夥伴攜手訂定清晰的改進方案。
- 如果您發現任何不妥、有人看似脆弱無援、又或有歧視情況發生，請務必挺身舉報。我們嚴正看待每宗指控，並會妥為作出相應調查。

如何了解詳情？

- 負責任採購團隊或當地品質團隊

問答環節

問 我到訪了供應商工作場所，發現員工之間的氣氛相當不妥，我應怎樣做？

答 請向負責任採購團隊通報您的疑慮，您提供的任何資料都可能非常有用。到訪期間，您亦可向供應商經理（以及員工）詢問其在工作人手上最大的疑慮是甚麼，此舉有助展現 **Tesco** 重視問題的決心。

問 如在公司工作場所或供應鏈出現侵權行為，我們應怎樣做？

答 如察覺到任何引人疑慮的問題，我們務必積極予以補償。如果問題涉及 **Tesco** 同事，您可聯絡當地人才團隊，或致電保護者熱線（**Protector Line**）；如果問題在供應鏈發生，則可聯絡負責任採購團隊或您當地的品質團隊。

問 我從傳媒及朋友處聽說，供應鏈也許出現了強迫勞動情況！我們應如何應對相關風險？

答 我們總不容忍任何強迫勞動行為！我們在全球各地都聘請了全職勞工標準專員，會與供應商合作，應對上述以至其他風險。

問 我們的人權政策是否僅適用於門市所售產品？

答 不是。我們期望所有供應商（包括提供不供轉售產品及服務的供應商，如建築公司、勞工中介及物流公司）達到我方道德貿易要求。

問 我想加入工會，但此工會並非 **Tesco** 認證進行薪酬商議的那一個...我可否參加？

答 您可自由選擇加入任何工會，亦可選擇不加入工會，決定由您。



保障供應商的法例

有何重要性？

公平對待供應商，正是公司成功關鍵之一。我們須與供應商建立長遠協作、持續發展的關係，方可為客戶提供最佳產品；而這亦是公司「建立互信合作關係」的「6大措施」之一。

很多國家/地區都引入了法例，規管超市與供應商之間的關係。舉例來說，Tesco 在英國與雜貨供應商的關係由《雜貨商供給作業守則 (Groceries Supply Code of Practice (GSCOP))》規管；而捷克共和國的《重大市場力量法案 (Significant Market Power Act)》則規管零售商與供應商的關係。如有違規，相關調查工作耗時甚長，代價不菲，更可能令我們面臨大額罰款，喪失客戶信任。

即使在未有訂立相關法例的地方，我們仍必須公平對待供應商，秉承公司價值觀。這是與供應商建立長遠關係的要素；而我們所有供應商都可透過供應商保護者熱線 (Protector Line) 提出問題，相關查詢全面保密。

我須採取哪些相應行動？

- 了解並遵循您所在市場中專為保障供應商而設的法例與營商守則。
- 信守您對供應商作出的承諾，避免更改已簽訂的供應商協議。
- 以書面記錄一切供應商協議，並保留副本。
- 如要對供應安排提出任何修改建議，應向供應商提供合理通知，讓對方有機會審視相關決定。
- 與供應商通力合作，聽取對方意見。舉例來說，您可向供應商諮詢，作出善意的業務預測。
- 依照協定付款條款，按時向供應商付費。
- 如有供應商提出投訴，應迅速予以回應及解決；如有需要，可尋求當地法律團隊協助。
- 與供應商溝通時，要體諒對方，發揮同理心：事實上，書面通訊很容易被錯誤解讀！



問答環節

問 我可否要求供應商資助推廣活動？

答 在大部分市場中，上述行為可獲允許，惟供應商的資助額設有限制，亦不應逼迫對方參與推廣活動。

問 我在「通用商品」部門工作。我所在市場只有雜貨受法例規管，我是否亦須遵循相關法例？

答 如果您不確定法例適用情況，請向當地法律團隊查詢。我們一般做法如下：即使相關規定不適用於個別產品，我們仍會奉行法例精神。

問 根據《雜貨商供給作業守則 (Groceries Supply Code of Practice (GSCOP))》，下架程序是怎樣的？

答 《雜貨商供給作業守則 (Groceries Supply Code of Practice (GSCOP))》要求我們必須具有真確業務原因，才能結束合作關係。您必須向供應商提供書面通知，說明對方可如何要求高級買手覆核決定，又或向行為守則合規專員提報。

問 我有在波蘭及捷克共和國採購軟皮無核水果銷售，而我的供應商聲稱有權聯絡「爭議調解專員」。是這樣的嗎？

答 是的。Tesco 有簽訂歐盟《供應鏈計劃 (Supply Chain Initiative)》，強制實施監管供應鏈公平性的政策。您的供應商有權與公司的爭議調解聯絡人 (通常是法律總監) 商談。

問 競爭對手以低於我們的價格出售產品，我可如何扭轉劣勢？

答 您應與供應商協商，為客戶盡力爭取最佳優惠。您可以與供應商討論成本價是否合理，惟商議期間不得脅迫供應商，亦不要對現有供應協議作出改動。

如何了解詳情？

- 英國法律產品團隊或當地法律團隊

品牌與知識產權

有何重要性？

Tesco 素以開創及孕育現有品牌、產品與服務的傳統為傲。從 F&F 時裝到高級食品系列，公司自創品牌與創新精神都讓我們在競爭激烈的市場中佔得優勢。

我們必須小心保護專利、設計與版權、商標以至商業秘密等知識產權。保障公司產物，有助確保我們的心血結晶不被抄襲、或在未經我方同意下由他人銷售。

在參與 Tesco 新產品設計、品牌或創新工作時，我們必須遵循《品牌設計標準》。我們尊重他人的知識產權，而抄襲會令 Tesco 形象受損，破壞客戶信任，更有可能衍生對我方不利的法律訴訟！

我須採取哪些相應行動？

- 務必致力為客戶創作或採購原創設計及產品。
- 切勿抄襲、盜用或大幅度參考別人的構思。
- 如對建議產品名稱、設計或創新概念有任何疑問，請務必遵循 Tesco 的《品牌設計標準》。
- 開發新構思之際，請將之保密，並與法律團隊商議保障措施。
- 允許第三方使用我們品牌或其他知識產權前，先向法律團隊諮詢。
- 如發現其他公司抄襲我們的構思或侵犯我方知識產權，請挺身提出疑慮。
- 入口「平行進口貨物」時，請多加謹慎—我們訂有特殊規定，確保此等貨品並非假貨，且並無侵犯第三方權益。



問答環節

問 我正在設計全新女裝 T 恤系列，如何確認自己並無侵犯任何人士的知識產權？

答 您應了解所在市場，以及市場中現有的產品與設計。您當然可自由參考現有構思，惟不得抄襲任何一款產品。公司法律團隊樂意與您商談新產品事宜，確保您的設計可行。

問 我計劃與第三方合作開發新技術，顯著提升批發中心的運作效率。我應採取哪些步驟？

答 您必須與第三方訂定清晰協議，說明新技術的知識產權誰屬。法律團隊亦會就新技術是否應由專利或其他形式的知識產權保障，對您提供建議。

問 我打算開始銷售自本地貿易區域以外採購及入口的品牌商品 (即「平行進口貨品」)，我應怎樣做？

答 此舉也許可行，只要不侵犯原有品牌擁有人的權益即可。舉例來說，在歐盟境內，我們可買賣平行進口貨物，惟須受若干規則約束。各國規定不盡相同；如有需要，可向法律團隊尋求專業建議。

問 我們正在開發新品牌的烘焙產品系列，打算在幾個市場銷售，應如何選擇品牌名稱？

答 請遵循《Tesco 品牌設計標準》，確保您的品牌名稱有別於同類及類似商品現有的品牌名稱。您亦應在互聯網上搜尋，運用市場知識作出決策。切勿太早決定採用某一名稱，以免該名稱存在法律問題。



如何了解詳情？

- 英國法律客戶團隊或當地法律團隊
- Tesco 品牌設計標準



3. 維護公司 商譽



只要行事正確，即可確保自身行為不影響我們本人或公司業務，亦有助我們識別作為環球企業所面對的風險。

《行為守則》的此部分會涵蓋保障自身及公司免受不當行為影響的幾個重要範疇。

詐騙	頁 40
舞弊行為	頁 42
贈禮與娛樂	頁 44
利益衝突	頁 46
慈善捐獻	頁 48
內幕交易及市場濫用行為	頁 50
參與政治活動	頁 52
正確記帳及杜絕洗黑錢活動	頁 54
保障公司資訊安全	頁 56
外部通訊及使用社交媒體	頁 58

詐騙

有何重要性？

詐騙是嚴重罪行，會損害公司業務，並對我們的開支及收益帶來重大影響。「詐騙」一詞通常用來形容透過欺詐、偽造、謊言及隱瞞重要事實等一系列不誠實行為進行盜竊；而逃稅亦是另一類型的詐騙—如 Tesco 或我們的合作夥伴被發現蓄意逃稅，則我們可被檢控，並面臨天價罰款。

詐騙可在業務的多個範疇出現，當中包括網上交易、收銀機付款、透過批發系統運輸貨物，又或在辦公室發生。

為免 Tesco 蒙受詐騙，大家都有責任保障業務，防禦任何人士作出的欺詐行為。我們全心信任同事會時刻誠實行事；如出現不利於公司業務的詐騙行為，我們定必調查到底，採取相應行動！

我須採取哪些相應行動？

- 首要原則顯而易見：如懷疑有盜竊或其他詐騙活動發生，請務必挺身而出，與直屬經理、人才團隊、保安團隊商談，或致電您當地的保護者熱線 (Protector Line)。
- 切勿與因詐騙行為 (包括逃稅) 而惡名昭彰的企業進行生意往來。與第三方展開全新合作關係前，務必對其進行盡職調查。
- 留心與詐騙相關的「紅旗」警告跡象；如有發現，務必採取行動。「紅旗」警告跡象可包括突然變化的生活方式，例如購買貴價名車或其他奢侈品。
- 時刻遵循公司的公幹及開支政策。



問答環節

問 批發中心的同事在 eBay 上出售超額交付的存貨，聲稱作慈善用途，並已獲 DC 經理同意，惟我對最終收得款項的去向存疑。我應怎樣做？

答 即使您的疑慮最終證實為誤會一場，仍請務必勇於提出。如果您不欲與直屬經理或 DC 經商談，可致電保護者熱線 (Protector Line) 提出疑慮。通話期間，您不必表明姓名。

問 有同事最近在公幹期間請朋友外出吃晚餐，提交了該次用膳消費作報銷開支，並表示這樣的做法沒問題，因她時常忘記報銷其他費用，「多除少補」後金額差不多，更建議我也這樣做。此舉可獲接受嗎？

答 不可以。同事報銷上述開支的行為屬於詐騙。可供報銷的個人開支只限工作期間繳付了的費用。

如何了解詳情？

- 集團安全、保安與抗拒逆團隊或當地保安團隊
- 當地稅務團隊
- 公幹與開支政策

問 我的同事一直提交金額與佐證文件不符的供應商單據，聲稱相關差額乃於另一份合約中議訂，並表示向來與這位供應商合作「都是這樣做」，而我可以修改文件，令金額相符。我應怎樣做？

答 您應拒絕修改文件，並請同事索取金額正確的單據。單據與文件不符，即屬「紅旗」警告跡象，表示可能出現詐騙行為。只要保留正確記錄與單據，便可減低此等風險。如果您仍不確定應怎樣做，可向直屬經理提出疑慮。

問 有新供應商接觸我，表示可以超值價格供應產品，惟我對這間公司所知不多，下一步應怎樣做？

答 所有新供應商都必須通過我們的誠信盡職調查程序。如果價格過於實惠，很多時只因供應商未有為產品正確繳納增值稅或消費稅。如果我們未有顯示公司已進行恰當查證，監管當局可要求 Tesco 代為繳交未付稅項、潛在利息及罰款，而我們更有機會面臨刑事起訴！

舞弊行為

有何重要性？

作為營運門市、向全球各地供應商採購的企業，我們必須留心與舞弊行為相關的風險，並以公司向來「行事公正」與「道德營商」的聲譽為傲。

大家必須明白：公司對舞弊行為採取「零容忍」態度，致力在全球各地減低貪污現象。在我們營業的所有國家/地區中，舞弊均為違法，會損害相關市場及社區，並令寶貴資源落入不法之徒手中。

公司期望大家攜手合作，對上述事項同樣採取「零容忍」態度。英國的反舞弊法律為全球最嚴苛之一，約束著每位為公司效力的人，當中包括代理與承辦商；事實上，不少英國公民過往亦曾因舞弊行為而在海外被檢控。

如何了解詳情？

- 集團法律商務誠信團隊或當地法律團隊
- 反舞弊政策
- 利益衝突政策
- 贈禮與娛樂政策

我須採取哪些相應行動？

- 切勿以賄賂、賄款、贈禮（包括現金或其他任何形式的好處）等要求任何人優待您。
- 切勿索取或接受賄賂（如贈禮或娛樂款待），作為給予新供應商或現有供應商生意的誘因。
- 對我們與之合作的第三方進行盡職調查，以便清晰了解對方，尤以代表我們提供服務的商家更甚。
- 留心與政府官員打交道時有機會衍生的舞弊風險，並確保一切合作為公開透明，公正誠實。
- 您可透過合法加速流程，加快若干常規決策程序，惟絕不應直接向政府官員付款，以求獲得許可證或授權。
- 務必接受有關舞弊與貪污風險的全面訓練，了解各個營商範疇可能遇到的問題。
- 如有充分證據，則須與執法機關及調查人員全力合作，支援法律訴訟或紀律處分行動。
- 如有人企圖賄賂您或公司其他人，請即聯絡您當地的法律或保安團隊。

問答環節

問 我的同事吹噓指，如果供應商還想繼續與 Tesco 合作，就必須「關照」她。這種做法妥當嗎？

答 不妥當。上述行為違反公司的贈禮政策—同事向供應商索取娛樂款待或其他好處，作為向對方採購貨品或服務的誘因，可能構成舞弊。您應立即提出疑慮，與直屬經理、當地法律或保安團隊商談。

問 在我所屬市場中，向當地政府官員支付小額款項以換取文件戳印，並非違法行為。這會否構成問題？

答 會。這種小額賄款又名「疏通費」，在英國法例下視為違法，即使您在其他國家/地區效力 Tesco，亦須受此約束。一如各類舞弊行為，您必須拒絕支付「疏通費」的做法，並通報公司。

問 我經常與為公司取得業務所需許可的顧問互動。而有新顧問提出可為我將行政費及申請需時減半，但我不清楚對方如何達致上述成果...既然新顧問能為我送上所需服務，其行事方式是否須納入我的考慮之中？

答 是。代表我們行事之第三方（又名「相關人士」）的行為會為我們帶來舞弊風險。我們必須清晰了解對方代表我們作出了哪些行為，以及其行事方式。我們當以公司商譽為重，不值得挺而走險，將自己置身舞弊風險之下—即使我們未有為意，也可能須因而承擔法律責任！請與您當地的法律團隊商談，確保您對第三方所進行的誠信盡職調查為恰當充足，然後才委託對方代表 Tesco 行事。



贈禮與娛樂

有何重要性？

要與供應商及其他各方建立關係，互贈小禮物或提供簡單娛樂款待均屬重要一環。然而，上述行為不應以任何方式（或被解讀為）影響我們的商業決定。無論我們營商國家/地區當地的慣常做法為何，我們仍絕不尋求或施加任何影響力，以換取承諾、贈禮或其他任何誘因。

您收取或贈予的任何禮品或娛樂款待必須恰當、據公司政策獲核准，並在當地贈禮記錄冊中妥為記錄（如有規定）。

如何了解詳情？

- 集團法律商務誠信團隊或當地法律團隊
- 贈禮與娛樂政策
- 利益衝突政策

我須採取哪些相應行動？

時刻遵循公司的《贈禮與娛樂政策》。如果您在英國工作，並獲贈價值 £100 英鎊以上的禮品或娛樂款待，請先向經理尋求核准，並將詳情記錄在贈禮記錄冊中。其他市場亦會設有當地特定限額。另一方面，無論其價值為何，我們必須拒收不當禮品及娛樂款待。

請緊記：

- 決定是否接受若干禮品或娛樂款待前，請明智判斷，並將公司價值觀納入考慮。
- 切勿接受或贈予現金或相當於現金的禮品，例如禮物卡或禮券。
- 一般來說，除另有清晰闡明的業務目的外，接受貴價禮品或娛樂款待均為不當行為。
- 如果任何禮品或娛樂款待有機會影響您的商業決定或構成舞弊，您一概不應接受。
- 向政府官員送贈任何禮品前，務必謹慎考慮，並諮詢法律總監意見。
- 切勿贈予或接受不雅、淫褻或具有其他冒犯性質的娛樂款待。
- 如娛樂款待涉及海外公幹，則須徵得業務領袖核准，方可接受。

問答環節

問 我上週贏得了供應商主辦的抽獎，獎品是一部新相機。我可否接受這份獎品？

答 這份獎品可視為贈禮；假設其價值超過 **£100 英鎊** (或當地自訂限額)，您就須徵得直屬經理核准，並通知所屬總監，才可接受禮品。此外，這事亦必須記錄在贈禮記錄冊中。

問 我是門市經理，有供應商店舖團隊向我送贈價值 **£250 英鎊** 的禮券，要求我在未來的推廣活動中保證讓對方的產品上架。我應否接受這份禮品？

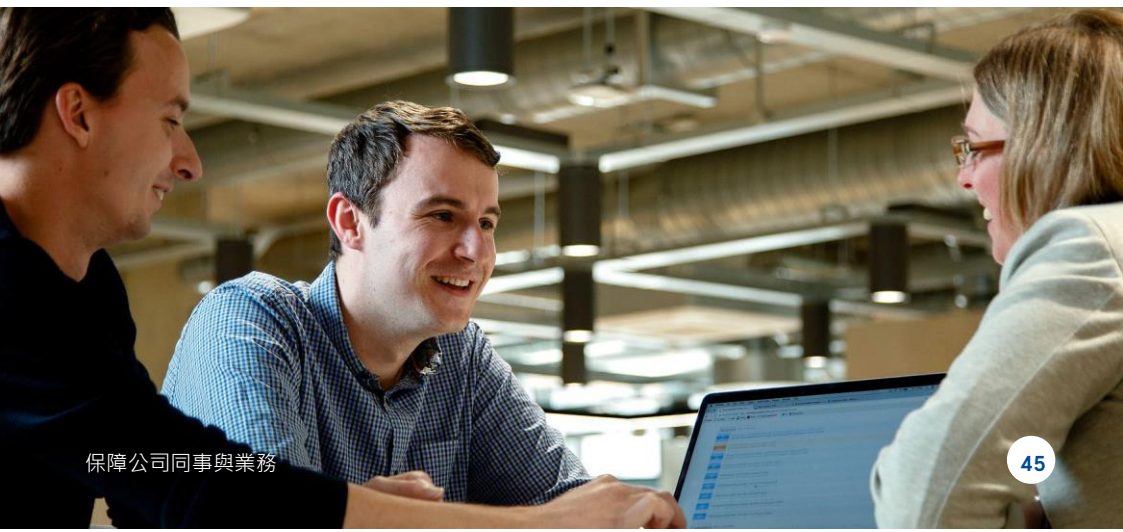
答 不應該。這份禮品相當於現金，而公司政策不允許接受現金或相當於現金的禮品。更重要的是：對方向您贈禮，目的是要求您專注支持上述推廣，而分薄對門市所售其他所有產品的注意力。此舉實屬不當；而您應向供應商說明，推廣支援須在中央層面協議，而不應於門市層面處理。

問 有人送了我一張溫布頓網球賽的招待券，面值 **£450 英鎊**，惟供應商指全套款待總值 **£2000 英鎊**。在禮品記錄冊中登記時，我應填寫哪個金額？

答 您應錄入供應商所指的 **£2000 英鎊** 總額。如果供應商為您支付了外遊交通或住宿等額外項目的費用，則相關開支應計入總額中，一併記錄。

問 我以前合作過的供應商有份參與新業務的投標程序，並希望請我吃晚飯，說明這份合約對他們有多重要。我應否應約出席？

答 不應該。我們的《贈禮與娛樂政策》禁止所有同事在招標期間接受或提供任何贈禮或娛樂款待，以確保我們所作的決定不受任何個人因素左右。



利益衝突

有何重要性？

每當個人利益干擾或影響到我們為業務或客戶裨益作出決定的能力，即構成利益衝突。舉例來說，如果您的家人成為供應商或向公司銷售服務；又或您須管理與您個人關係親密的下屬，便可能出現利益衝突。如果我們未有妥為應對上述衝突，則可能導致商譽受損，更有機會衍生詐騙、歧視或其他嚴重問題！

我須採取哪些相應行動？

如出現實際或懷疑利益衝突，請採取以下行動：

- **識別：**留心有機會影響您代表公司所作決定的一切個人利益，例子可包括任用伴侶或家庭成員作為 Tesco 供應商。
- **避嫌：**退出有機會令人懷疑出現利益衝突的一切工作，並反思外人對此事會有何觀感。舉例來說，我們應盡力避免與家人在同一團隊工作。
- **緩解：**如果上述情況無法避免，可與直屬經理商談，就應對衝突的方案達成協議。



問答環節

問 我們正在物色新的服務供應商，而我男友經營的公司也許正正符合 Tesco 需求。我可否向他透露招標細節？

答 不可以。招標細節屬公司機密，切勿利用您在 Tesco 的職位給予伴侶、朋友或親戚任何商業優勢。如果您男友想參與投標，您必須向直屬經理表明您們的關係，且不應插手處理招標事宜。

問 我即將要出發公幹，希望向平日有累積會員積分的航空公司訂機票。如果這間航空公司的機票較其他航空公司昂貴，我仍可予以選用嗎？

答 不可以。切勿為了個人利益而影響您的商業決定！如果較便宜的機票明明有售，則您必須予以選擇，保障公司利益。

如何了解詳情？

- 集團法律商務誠信團隊或當地法律團隊
- 利益衝突政策

問 我所屬團隊正在招聘新人，而我認為姪女應能勝任此職位。如果我向公司轉交她的個人資料，並推薦她擔任上述職位，做法是否恰當？

答 是的。如果您的姪女具備職位所需知識、技能及特質，您當然可以推薦她—只要您不直接決定或影響與她相關的招聘結果即可。為免出現懷疑利益衝突的觀感，請盡快表明您與姪女的親屬關係。

問 我在商場管理部門工作，並以達到商場出租目標為花紅基礎。我可否向較不合適的租戶租出舖位，以求達標？

答 不可以。您的目標旨在確保我們旗下商場的租戶種類與品質均恰到好處。儘管接受質素欠佳的租戶對您有利，卻無助於公司業務或客戶。

問 我認為所屬經理特意聘用妻子成為供應商之一。即使經理妻子的報價比其他供應商高、且產品質素較低，經理仍會給她安排生意。我應怎樣做？

答 此舉不僅構成利益衝突，更可能是詐騙 Tesco 的行為！請向直屬經理的上級經理提出疑慮，或聯絡您當地的保安或法律團隊亦可。

慈善捐獻

有何重要性？

我們素來支持當地與國內慈善團體，一向都有捐贈金錢、產品及服務，並付出時間，希望於所在社區真正有所作為。我們支援各方時，請務必查證所捐助的團體是否恰當合法，並以我們所期望的方式協助社區。此舉有助確保一切捐獻都無損公司商譽，並保障所有同事免於法律或財務困境。

我須採取哪些相應行動？

- 僅支持已與我們建立合作關係的慈善機構。
- 如打算支援任何未有合作關係的慈善機構，則必須對其履行盡職調查。
- 僅於獲恰當授權下作出慈善捐獻，並遵循《慈善捐獻政策》所訂的授權程序，徵求所需核准。
- 遵循公司內部募捐程序與指引。
- 切勿向供應商施壓，促使對方向 Tesco 所支持的慈善機構捐獻(金錢、貨品或服務)。
- 切勿讓 Tesco 捐款落入可能有損 Tesco 商譽的慈善機構手中。



問答環節

問 我的門市打算向當地青年團體捐贈價值 £50 英鎊的產品，讓他們舉行聖誕抽獎。我須採取哪些步驟？

答 由於上述捐獻乃由 **Tesco** 贈予，您須確保該青年團體為恰當選擇，並是註冊慈善機構；詳情請參閱您當地的慈善捐獻指引。同意捐獻前，記得徵求所需授權—在此個案中，不足 £500 英鎊的捐獻須獲門市經理授權。

問 我們正與供應商合作，舉辦為期 3 星期的推廣活動，將每次售出牙膏的 5% 收益作慈善捐獻。我應遵循哪些程序辦理？

答 此類推廣又名「公益市場推廣 (CRM)」，必須獲產品總監業務單位核准（一如集團的《慈善捐獻政策》所訂）。而且，所有 CRM 活動必須以簽署合約佐證，訂明潛在稅務影響。

如何了解詳情？

- 集團通訊團隊或當地企業事務團隊
- 慈善捐獻政策
- 贈禮與娛樂政策

問 我們有十位同事獲邀出席不屬國內慈善合作夥伴之慈善機構舉辦的「慈善高爾夫活動日」，並打算捐出 £20,000 英鎊，以參與活動。公司是否允許這種舉措？

答 是的。然而，由於相關捐款價值超過 £10,000 英鎊，且受款機構並非公司的國內慈善合作夥伴，您須先向所屬業務單位的行政或領袖團隊徵求核准，並確保已妥為完成對該慈善機構進行的相關背景調查，當中包括聲譽盡職調查。而且，您亦必須向通訊主管業務單位通報是次捐款事項，以便對方保留慈善捐款記錄。

問 供應商邀請我參加慈善頒獎晚會，我應否應約出席？

答 上述情況已於公司的《贈禮與娛樂政策》涵蓋（請見第 44-45 頁）。您須先了解相關娛樂款待的總值；如果價值超過 £100 英鎊（或當地限額），則須徵求經理核准，並將詳情記錄在贈禮記錄冊中。

內幕交易及市場濫用行為

有何重要性？

工作期間，您或許會接觸到有關 Tesco 或我們與之營商公司的重大「內幕資訊」。

因個人或他人利益而濫用相關內幕資訊，實屬違法及違反公司政策的行為，實際行動包括利用內幕資訊買賣股票或上市債券等其他證券—此舉稱為「內幕交易」，是嚴重的刑事罪行。此外，如向任何其他人士透露內幕資訊，供對方參考以作買賣決定，亦屬違規行為。

大家都有責任熟習及遵循法律與公司內部政策—即使您已不再效力 Tesco，仍須受上述規定約束。

如何了解詳情？

- 企業秘書處團隊
- 當地法律總監
- Tesco PLC 股票交易守則
- Tesco PLC 披露資訊手冊

我須採取哪些相應行動？

- 如果您因工作需要而處理內幕資訊，就會獲列入「Tesco PLC 內幕知情人士名單」，並收到集團的公司秘書處通知。
- 在您仍有處理公司內幕資訊期間，不得買賣公司任何證券。舉例來說，如果您從工作上得悉公佈後有機會令 Tesco 股價升跌的消息，則不得買賣 Tesco 股票。
- 如果您獲列入「Tesco PLC 內幕知情人士名單」，則必須遵循《Tesco PLC 股票交易守則》，提供依法保留的若干個人資料；而您或與您相關人士買賣 Tesco 證券前，您亦須徵得許可。
- 在公司公佈重大消息（如業績或重要交易）前的非交易期內，您不得買賣 Tesco 證券。公司會提前通知各同事相關非交易期。
- 您不得散佈不實資訊以濫用市場，亦不得參與其他旨在操控公司證券價格的活動。
- 如懷疑有人參與內幕交易，請挺身舉報。

問答環節

問 「內幕資訊」是甚麼？

答 「內幕資訊」是與公司相關的未公開具體資訊，而合理投資者會視該項資訊為決定買賣或續持股份或其他證券的重要因素。

問 如何進一步了解關於內幕交易的資訊？

答 請參閱公司的《股票交易守則》及《內幕知情人士簡介備忘》。有關管理及披露內幕資訊的更多詳情可於《Tesco PLC 披露資訊手冊》查看。

問 我獲列入「Tesco PLC 內幕人士名單」，希望買入 Tesco 股份；而公司目前並不處於非交易期。我可否著手進行上述買賣？

答 不可以。如果您是「Tesco PLC 內幕人士名單」上的同事，則您本人（以及與您相關人士）必須遵循《Tesco PLC 股票交易守則》列明的程序，尋求交易許可。

問 我聽聞 Tesco 即將爭取到公營供應商公司的大額合約，可否在相關合約簽訂並向公眾公佈前，先行買入供應商股份？

答 不可以。如利用內幕資訊買賣 Tesco 或其他任何公司的股票，一概視為非法內幕交易行為。

問 那麼，我可否轉而建議朋友買入供應商公司的股份？

答 不可以。上述行為又名「提供內幕貼士」－即使您未有從中獲利，仍不得將內幕資訊轉交任何人士，供對方據相關資訊買賣股票。

問 我留意到指標性財務業績資訊，顯示我們的表現將大幅超越市場預期。我應怎樣做？

答 如未能向市場提供正確資訊，將構成重大問題。集團已確立監管正確及時披露資訊的程序。您應立即與財務或法律總監商談，或致電保護者熱線 (Protector Line) 亦可。



參與政治活動

有何重要性？

營商期間，我們會與政府、監管機構、公益團體、業界協會及全球各地類似組織互動。

我們與上述機構互動，目的旨在就影響客戶及同事的問題表明立場，會直接自行、或透過參與貿易或政治組織來表達意見，並因而對所涉議題加深了解，從而以具建設性的方式參與相關政策及監管討論。

我們務必遵循規管政治活動的一切法律。我們是政治中立的企業，並無與任何政黨聯繫，亦不作出政治捐獻。

我須採取哪些相應行動？

- 如收到政府部門、政客或政治團體的任何通訊，務必諮詢政府關係或通訊團隊。
- 任何政治捐獻邀請（包括由政客或政黨舉辦的贊助活動）都必須轉達您當地的政府關係或通訊團隊處理。
- 如果您打算向政府官員贈予禮品或娛樂款待，請參閱《贈禮與娛樂政策》，並聯絡法律總監。
- 您可自由參與民主進程—要令社區變得更強大，當中生活與工作的人們必須出一分力，尋求改進！然而，請清晰表明一切純屬您的個人行為，不代表 Tesco 立場。
- 一切政治活動須在您公餘時間進行，不得影響工作。而您的觀點絕不應影響您對待客戶、同事或其他任何人的態度。



問答環節

問 我可否代表 Tesco 作出政治捐獻？

答 不可以。公司不對任何政黨或參選人作出捐獻。

問 Tesco 會否贊助英國大臣舉辦的慈善活動？

答 即使此類邀請屬慈善而非政治性質，仍應與法律及政府關係團隊或通訊團隊商談。您務必確認贊助活動的舉措不會構成舞弊或影響公司商譽，亦不偏向若干政黨。請緊記：Tesco 乃政治中立的機構。

問 我在物業部門工作，可否就影響 Tesco 的議題與規劃部長商談？

答 聯絡政府官員前，您須先諮詢政府關係或通訊團隊，並就任何互動方案達成協議共識。當然，政府官員直接聽取 Tesco 專家說明問題，將更為見效。

如何了解詳情？

- 集團法律政府關係團隊
- 通訊主管
- 政治活動指引
- 贈禮與娛樂政策
- 慈善捐獻政策

問 我可否請假支持本地參選人競逐議會席位的競選活動？

答 請與人才團隊商談，了解申請無薪假期的程序。無論結果為何，請確認您的政治取態不影響您在 Tesco 的工作。

問 市長要求與門市經理會面，提出對酒精銷售的疑慮。我應怎樣做？

答 為保障鄰里安好，我們必須積極回應當地民選官員的疑慮。請與法律及政府關係團隊或通訊團隊商談相關建議，協商與市長會面並聽取其疑慮的最佳方式。

問 當地政客想於下星期到我所在的門市訪問。我應否答應？

答 答應任何政客的官方訪問要求前，請務必諮詢政府關係或通訊團隊。我們應了解一切訪問邀請的目的及背景，才能回覆。

問 Tesco 可否贊助政黨或貿易聯會主辦的晚會？

答 請與法律及政府關係團隊或通訊團隊商談。如贊助要求獲核准，則須通知集團政府關係團隊，由對方在公司年報中準備 Tesco 政治捐獻聲明。

正確記帳及杜絕 洗黑錢活動

有何重要性？

為履行我們對股票市場及股東的義務，一切財務資訊都應在公司帳戶中正確報告，確保收入與開支數據適時無誤地列入記錄。

無論在收銀機、現金辦事處還是總部職位上，我們記錄財務與非財務資訊時，都務必秉持誠信，誠實行事。當地與國際財務報表規則愈見嚴苛，我們必須配合內部報表政策，予以遵循。

另一方面，我們亦必須多加留意不法份子企圖透過我們業務（如 Tesco Bank）將犯罪活動（最壞情況可包括恐怖襲擊）資金轉入合法金融體制的可能性—此舉俗稱「洗黑錢」；參與「洗黑錢」或其他財務罪行的公司及個人都會面臨嚴苛刑罰。

如何了解詳情？

- 集團財務團隊或當地財務團隊
- 集團保安、安全與抗拒逆團隊或當地保安團隊
- 集團法律商務誠信團隊或當地法律團隊
- Tesco 集團會計政策

我須採取哪些相應行動？

- 如果您有份記錄收入或開支，請務必留心 Tesco 集團的《會計政策》，以及其對您職位的影響。
- 您僅應提交準確無誤、並與正確財務報表期限相關的財務資料。
- 請保留恰當記錄（包括發票及收據），為所有財務資料佐證。
- 您個人及團隊成員均應留心並遵循公司的公幹與開支政策。
- 與當地財務團隊緊密合作；如對收入及開支記錄方式有疑問，歡迎尋求指引。
- 與內部及外部稽核員合作，向對方提供稽核帳戶所需的一切資訊與文件。
- 如有理由相信其他同事虛報不實記錄，又或濫用公司資金，請向直屬經理、保安總監、財務總監或致電當地保護者熱線 (Protector Line) 通報。
- 如有參與處理客戶存款或巨額現金交易，請務必完成常規培訓，維持個人的「反洗黑錢」意識。
- 如供應商安排出現意料之外的變動（例如：供應商將銀行帳戶遷移至已知的避稅港），請對相關風險保持警覺，因為上述狀況可能已構成「紅旗」警告跡象。

問答環節

問 我正在為平日負責記錄門市耗廢情況的同事代班，並發現自己所記錄的數據比平日為低。這會否構成問題？

答 耗廢數據出現異同，或由很多原因構成。如果您擔心以往的數據未有按公司政策及程序記錄，可先向直屬經理查詢，或致電保護者熱線 (Protector Line) 通報。

問 我留意到數宗金額大於恆常的交易經由客戶的 Tesco Bank 帳戶處理，應否予以通報？

答 如懷疑出現與「洗黑錢」相關的任何活動，請即通報！如未通報「洗黑錢」相關疑問，可引發嚴重後果。

問 我其中一位常客以現金購買了數量多得尋常的貨物，此舉會否構成疑慮？

答 會。這正是我們應留意的「紅旗」警告跡象之一，應向直屬經理通報。

問 我正在處理 P8 推廣活動，而有供應商贊助了 £100 萬英鎊資金。反正是次推廣活動肯定會進行，我可否將這筆收入錄入較早時間？

答 根據常規會計做法，收入必須錄入活動發生的財務期內，在此情況下則必須為 P8。相關詳情可向您的直屬經理查詢。

問 有位潛在供應商拒絕透露其老闆身分，並聲稱此為「公司機密」；而所有背景調查都顯示這間公司由離岸司法管轄區內的實體擁有，我應怎樣做？

答 這是「紅旗」警告跡象，您必須尋求法律團隊建議及指引。如公司擁有者架構複雜，刻意隱瞞終極大老闆身分，目的可能是為了掩飾資金來源，以便「洗黑錢」。



保障公司資訊安全

有何重要性？

公司資訊乃業務成功關鍵之一。只要能迅速安全地共用資訊，即有助我們及時將產品送到門市，分析及回應銷售數據，並為客戶提供最新送貨消息。

我們必須謹慎使用公司資訊，萬勿將之遺失或濫用，因 Tesco 資訊也許正為罪犯及騙徒覬覦。公司全體同事都有責任了解正確安全使用 Tesco 裝置及資訊的方法，當中包括透過個人裝置或連接公共 Wi-Fi 網絡存取資訊的情況。

我須採取哪些相應行動？

保障公司資訊安全

- 時刻選用嚴密的密碼，當中可包括以字典中四個不相關詞彙組成的字串，您本人容易記得，而外人難以猜中。
- 切勿向任何人透露密碼、PIN 或銀行資料等重要資訊。
- 保持公司資訊井井有條、清晰易讀、方便取用。
- 留心及遵循與保留或刪除資訊相關的一切規定。
- 切勿將個人電郵帳戶用於業務用途。
- 使用獲 Tesco 核准的 OneDrive 來共用文件，而此平台可讓同事對指定具名個人授予存取權。

- 切勿使用不獲核准的檔案共用網站或公共檔案共用網站，例如 Dropbox、Google Drive。
- 小心管理敏感資訊，予以保障及安全棄置。切勿在不當及不安全的情況下披露公司資訊。
- 所有同事都必須接受資訊保安意識培訓。請務必及時完成指派予您的一切培訓課程。
- 如懷疑有人違反資訊規定，請挺身舉報，並遵循私隱權入口網站上的指引處理（如當地並無入口網站，可聯絡私隱權團隊）。

使用 IT 設備及設施

- 切勿使用 Tesco 手提電腦、流動裝置、系統或網絡創作、使用或分發任何可被視為具冒犯性、歧視性、非法或違反 Tesco 任何其他政策的素材。
- 時刻留心惡意軟件跡象，當中包括電腦運作緩慢、時常故障、出現彈出式視窗或不尋常表現。

如何了解詳情？

- 科技風險與合規團隊或當地資訊保安團隊
- 可接受用途政策

問答環節

問 有人向我發送內含潛在惡意軟件連結的電郵，如果我不小心點擊了相關連結，可怎樣做？

答 您僅應開啟來自已知來源的電郵，且不應點擊或開啟自己不熟悉、又或看似可疑的連結或附件。

如懷疑 Tesco 電腦受惡意軟件感染，請向 24 小時全天候服務的保安運作中心通報，傳送電郵至 information.security@tesco.com 即可。如擔心自己收到網絡釣魚詐騙電郵，請立即通報，將電郵先轉寄至 phishing@tesco.com，然後刪除。

問 我收到聲稱居家工作的同事來電，要求我將若干檔案傳送到非工作電郵。我應否答應？

答 不應該。切勿將任何資訊發送至個人電郵地址，因為此舉未必安全。公司資訊彌足珍貴，請務必小心處理，在發送前先想一想，避免相關資訊被盜用或向未獲授權人士披露。傳送敏感資料時，請確保該檔案受密碼保護。

問 趕回家途中，我將公司手提電腦遺漏在地鐵上，而該電腦已找不到了。我應怎樣做？

答 您須即時向直屬經理通報遺失電腦事件，並向辦公室支援中心提交服務票據。

問 如何棄置機密或商業敏感資訊？

答 以碎紙機處理相關文件，或將之放入保密垃圾袋/垃圾桶中。

問 如何回應來電者的以下說法？「您好！我是 IT 服務中心的 Paul。您的電腦被病毒感染，須即時維修。您可否與我核對電郵地址、用戶 ID 及密碼，以便我們即時修復？」

答 切勿向任何人透露密碼，即使服務中心亦然。此外，向任何人提供任何資訊前，務必核實對方的身分。請留心社交工程攻擊——騙徒擅於誘騙我們提供不應披露的資訊，而「社交工程師」則利用來電、親身接觸或電子方式 (如電郵/短訊) 達致上述目的。

外部通訊及使用 社交媒體

有何重要性？

我們重視互聯網為業務帶來的眾多好處與機遇。使用社交網絡及網上通訊，除了讓我們個人獲益，更對業務有利，有助我們向同事、客戶及其他關鍵持份者說明公司動向。

有關 Tesco 的新聞以極速散播；而傳媒及競爭對手亦不斷在網上搜尋我們的相關資訊。如有不實資訊以任何形式被公開，則有損公司商譽、競爭力，以及客戶對我們的信任，亦有機會令 Tesco 品牌及各同事面對法律訴訟風險！

我須採取哪些相應行動？

身為 Tesco 員工，您代表公司。談論 Tesco 時，應時刻善用常識，不作任何不實或具有冒犯性質的評論，亦不張貼此類留言、影像或連結。對待工作與同事，務必抱持互相尊重的正面態度。請緊記：您在演說或會議上的發言、向記者說的話，以至在社交媒體上的貼文，都有機會損害公司品牌，繼而對工作環境帶來負面影響。

我們的《社交媒體政策》訂定了公司對網上通訊的取態，並建基於四大範疇：

1. 實話實說 – 秉承公司價值觀，真誠坦白。請表明您是 Tesco 員工的身分，並在個人檔案中表明「一切純屬個人意見」；切勿使用化名，或令他人誤會您與公司的關係。
2. 小心謹慎 – 記住您在網上張貼的一切都會公開，且備受傳媒與競爭對手注視。
3. 再三思量 – 您須對自己分享的內容負責，致力確保貼文正確，不具誤導或貶損性質，並小心避免揭露公司機密資訊。
4. 鳴謝版權擁有人 – 尊重知識版權，鳴謝相關擁有人，並切勿在未有鳴謝對方的情況下張貼他人創作的任何文字、影像或影片。向記者提供閉路電視或手機拍攝影片前，務必向傳媒辦事處及您當地的私隱權團隊查詢。

與傳媒打交道

無論報導屬當地、地區、國內還是國際性質，一切查詢都須轉介 Tesco 傳媒團隊處理，由對方協助管理回覆、統籌拍攝或電台廣播要求，並保證一切合法。此舉有助我們在 Tesco 各個層面傳達與時並進的一致訊息。

問答環節

問 我發現有同事在社交媒體上發表不當言論，應怎樣做？

答 請將您看到的言論比對《社交媒體指引》。我們在虛擬領域發表的言論，亦與真實世界相同，反映個人價值觀。如仍有疑慮，可與直屬經理商談，或聯絡您當地的企業事務團隊或集團通訊團隊。

問 我讀到了許多有關 Tesco 的有趣報導、推文及 Facebook 貼文，可否在外部網絡張貼，或傳送給親朋好友？

答 可以，只要相關訊息為正面即可。不過，還請衡量您分享的資訊僅供內部使用還是可供對外分享，以及是否「虛假消息」。您只應分享可向公眾公開的資訊，並須緊守以下金科玉律：正面貼文！

問 我負責管理 Tesco 網站及社交媒體頻道 (如 Tesco Facebook 或 Twitter)，可否發佈有關 Tesco 的統計資料及數據？

答 可以，惟請確保該等統計資料或數據正確無誤，且已於公共領域公開。Tesco PLC 網站載有企業披露的最新資訊，當中包括財務及社區計劃數據。可行的話，請亦附上 Tesco PLC 相關網頁連結；切勿分享 Tesco PLC 網站以外的銷售數據。

問 當地報章剛來電，表示想報導我們新獲之酒精產品授權所帶來的影響。我應否向對方發表意見？

答 您應立即將當地報章的查詢轉介 Tesco 傳媒辦事處，然後選出接受對方訪問的恰當人選。

問 有人邀請我公開發表有關 Tesco 的演講，我應否接受邀請？

答 接受任何邀請前，應先與業務領袖商談，然後聯絡集團通訊團隊或您當地的企業事務團隊，由對方提供建議，助您向觀眾傳達恰當訊息，免卻損害商譽的一切風險。上述邀請應對 Tesco 有利，且簡報不得包含任何未公佈、機密或具有商業敏感性質的消息。

如何了解詳情？

- 集團通訊團隊或當地通訊團隊
- 傳媒團隊
- 企業事務團隊
- 社交媒體政策
- 處理要求存取及披露閉路電視片段之申請的相關指引

公司價值觀

公司價值觀可引導我們作出艱難決定。只要依遵公司價值觀，即可確保我們行事妥當。

全力服務客戶
(No one tries harder for customers)

出一分力，
大有不同
(Every Little Help makes a big difference)

推己及人
(We treat people how they want to be treated)



公司領袖行為

創新

開放接納嶄新構思

- 保持好奇心，奉行創新思維。
- 前瞻遠矚，展望未來。
- 每次走一小步，成果大有不同。

協作

協力工作，做得更好

- 主動出發，與人聯繫。
- 團隊合作，共享成功。
- 彼此攜手，簡化流程。

同理心

以人為先

- 建立真誠互信的互惠關係。
- 抽時間來觀察、聆聽及認可他人。
- 了解以下重點：彼此之間的差異，正是最強大的互助基礎。

抗逆力

發揮個人最佳潛能

- 照顧好自己，保持最佳狀態。
- 明智抉擇，珍視身邊的正面事物。
- 了解如何應對困境。

靈活應對

果斷決策

- 勇於應對現今世界意料之外的挑戰。
- 勇於承受評估後的風險，並從中汲取教訓。
- 即使答案模稜兩可，仍應勇於決策。

保障公司
同事與業務。

