

# Shiseido Code of Conduct and Ethics

资生堂商业道德行为准则

SHISEIDO





A handwritten signature in black ink, which reads "Utsunomiya".

法人代表执行董事 董事长 CEO  
鱼谷 雅彦

## CEO寄语

致资生堂大家庭的各位成员，

我们致力于实现公司使命“美力创新让世界更好”。  
而为了实现它，资生堂的行为规范作为基础非常重要。  
在开展业务时，诚信、相互尊重和提供更好服务的愿望至关重要。  
只有当我们每个人都基于这些原则行动，才能获得员工、客户、商业伙伴、  
股东和投资者的信任，也只有这样，才能提升公司竞争力。

《资生堂商业道德行为准则》明确了资生堂的行为规范，  
它要求我们所有人坚守商业道德和诚信精神，以正确的方式行事。  
为了成为社会上最值得信赖的美妆企业，我们必须理解“资生堂公司理念”，  
遵循TRUST 8胜任力原则，并以《资生堂商业道德行为准则》  
为指南针引导我们的日常工作。

让我们每个人在今后继续遵循本行为规范采取正确的行动，  
共同构建一个比以往更值得信赖的资生堂。

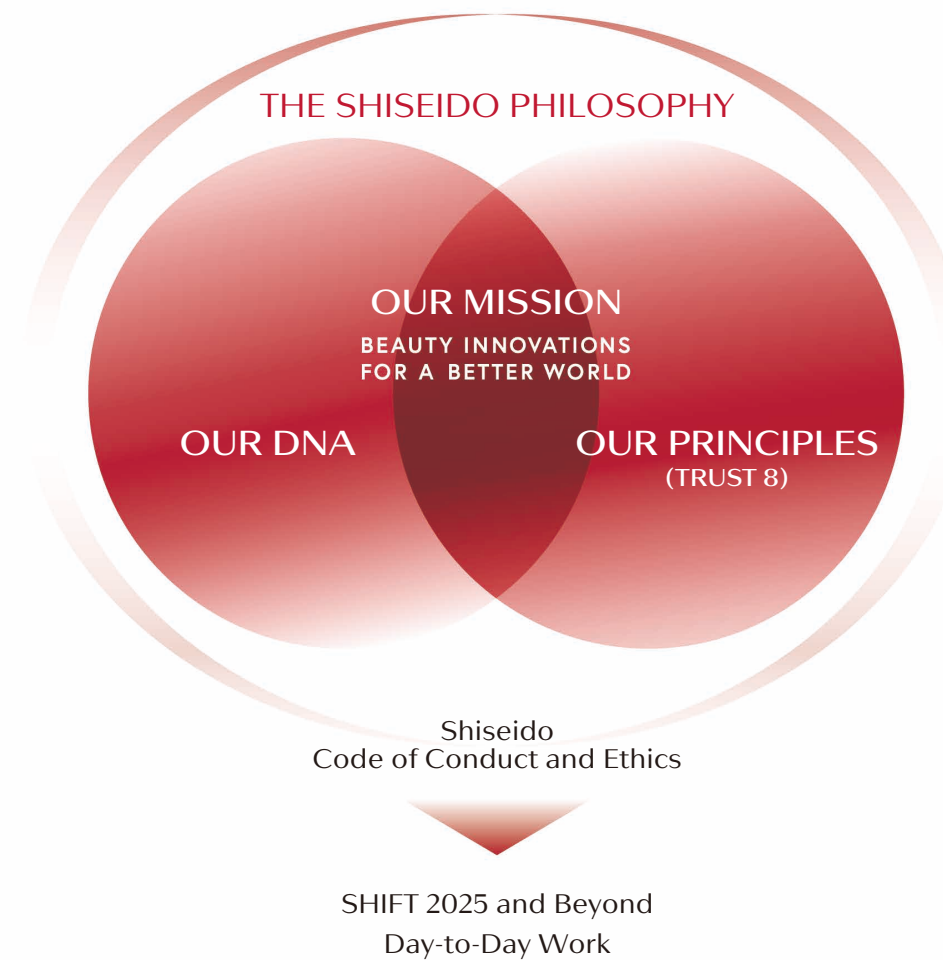
# 资生堂公司理念

为了成为一个在未来百年继续辉煌，并受到全世界人民信任的企业，我们定义了企业理念——资生堂公司理念。无论国家、地区、组织或品牌，我们将始终遵循资生堂公司理念，致力于成为一家源自日本致胜全球的美妆企业。

资生堂公司理念由以下内容组成：

1. OUR MISSION 体现了我们自成立以来存在的目的和宗旨
2. OUR DNA 蕴含着我们迄今150余年一脉相承的文化内涵
3. OUR PRINCIPLES 确立了我们赖以生存的工作原则

《资生堂商业道德行为准则》规范了在资生堂集团工作的每位员工均认同并应遵守的行为。  
《资生堂商业道德行为准则》体现了我们开展业务的所有国家和地区的法律、内部规章制度和应遵守的原则，并与最高标准的商业道德观和“资生堂公司理念”相一致。





*Maria Chiclana*

首席法务官  
Maria Chiclana

## CLO 寄语

大家好！

在最新发布的《资生堂商业道德行为准则》中，我们极为重视最高道德标准和“ONE Shiseido”共同价值观，并且重申了开展业务活动应遵循的方针。本准则界定了资生堂作为一家公司对我们的行为方式和决策方式的期望。它适用于我们所有人，无论我们的国籍、所属部门或负责的品牌是什么。从某种意义上说，《资生堂商业道德行为准则》反映了我们是怎样一家公司。

本公司的董事、管理层和员工在所有的商业活动中均须遵守《资生堂商业道德行为准则》中规定的原则。请仔细阅读本准则、了解本准则的内容并践行其价值，这对我们的业务持续取得成功至关重要。

我们相信，每位员工都将发现《资生堂商业道德行为准则》是其日常工作中的有益工具。



# 全球领导致词



- 我们遵循“Trust 8 胜任力”原则
- 我们重视公平与诚实，并诚信行事。
- 我们确保质量和安全。
- 我们重视人权，尊重彼此。
- 我们尊重所有民族、国家和地区的历史、文化和习俗，并用行动来确保多样性得以重视、包容性得以促进、可持续发展得以推进
- 我们以《资生堂商业道德行为准则》为导向，争取成为全球赢家。

# 指南

资生堂（“我们”）的所有董事、管理层和员工必须始终根据《资生堂商业道德行为准则》，并以符合公司最佳利益的方式行事。行政领导层与管理层以身作则，共同确保遵守《资生堂商业道德行为准则》，并确保所有员工都熟悉本准则。根据我们的政策和程序，违反本准则可能会导致遭受纪律处分（包括被解雇）。

---

# 热线

如果您有任何合规问题，例如可能违反本准则或可能未遵守我们的内部规章制度，请联系相应的地区热线或求助热线。我们将竭力确保您的信息保密。我们不容忍任何对善意举报人或配合调查的人员的报复行为。详情见第34页。

## 要做出正确的决定，请考虑以下几点

# 概述

涉足全球化经营，就像开启一段旅程。

您将会与不同背景和文化的人交流并一起工作。您将会获得新体验。

这不仅会磨练您的技能，还能拓展您的视野。

虽然这段旅程可能令人兴奋，但您也面临着突然的变化和意想不到的挑战。您需要克服障碍，纠正方向并提出快速的解决方案。

换句话说，您需要一个指南针，为您指引方向。

这就是本《资生堂商业道德行为准则》的作用：

它是可靠的指南针。本准则在日常工作中能够帮助您找到自己的方向。

当您不确信时，当您需要建议和指导时，请查阅本准则。

愿您带着自信、笃定、和安心开启这段旅程。



# 目录

## 第一章

### 与我们的员工 — 9

1. 尊重人权和多样性
2. 诚信工作计划
3. 健康安全的职业工作环境

## 第二章

### 与我们的顾客 — 14

1. 对产品和服务的责任
2. 顾客的满意度和信任
3. 提升品牌价值

## 第三章

### 与我们的业务伙伴 — 19

1. 公平的交易活动
2. 禁止贿赂和腐败
3. 可持续发展

## 第四章

### 与我们的股东 — 24

1. 持续提升企业价值
2. 公司治理与内部控制
3. 与股东和投资者的对话

## 第五章

### 与我们的社会、地球 — 29

1. 遵守法律，尊重人权
2. 以可持续发展的世界为目标
3. 对社会的贡献

### \* 热线电话/求助热线信息 — 34



# 与我们的员工

通过协作找到与一起共事的人员相处的方式



# 尊重人权和多样性

我们尊重工作场所每位人员的人权、性格和个性。  
我们重视多样性和包容性，致力于以“ONE Shiseido”的价值观共同成长。



1 我们不参与也不容忍基于任何理由的歧视或虐待，包括但不限于种族、肤色、性别、年龄、语言、财产、国籍或民族血统、宗教、种族或社会出身、政治或其他观点、残疾、健康状况、性取向和性别认同。我们不参与也不容忍骚扰，包括性骚扰和职权滥用。

2 我们遵循“TRUST 8 胜任力”原则。



# 诚信工作计划

我们会在认真工作的同时，分清楚公私界限。



- 1 我们妥善管理机密信息和个人信息，  
以免泄露或丢失，并且避免不当使用该等信息。
- 2 我们在使用互联网或社交媒体时适当管理信息。
- 3 我们以符合资生堂最大利益的方式行事。  
我们避免作出亦不参与与资生堂利益相冲突、  
与资生堂产品或服务相竞争的活动。  
我们亦不参与其他任何可能对资生堂的利益产生负面影响的活动。
- 4 我们不滥用职权或职务以谋取私利，  
也不在私人活动中谋取他人配合或向第三方提供好处。



# 健康安全的工作 职业工作环境

我们努力营造健康安全的工作环境，  
提升员工的舒适度和职业成就感。



- 1 我们努力营造安全、清洁、健康、高效、便利的工作环境。
- 2 我们努力维护和管理我们的身心健康，实现工作与生活的平衡。
- 3 在发生灾难时，我们将员工及其家人的安全放在第一位。
- 4 我们将与共事的人员共同努力，发挥全部工作潜能。我们将与共事的人员保持沟通，促进自身及他人的共同成长。
- 5 我们将进行公正的绩效评价，参与公平的职业发展。

# 参考

- 《劳动规则》
- 《资生堂集团人权政策》
- 《资生堂集团信息资产处理规则》
- 《信息系统的使用规定》
- 《资生堂集团社交媒体政策》
- 《资生堂集团信息安全政策》
- 《资生堂集团隐私政策》

# Q&A

---

## Q

一名同事一直对我有性别歧视，  
以及由于我的国籍原因，我受到了骚扰。  
我应该如何处理该问题？

## Q

我可以在社交媒体上发布我一直在协助开发的新产品吗？

## A

资生堂绝不容忍歧视或骚扰。请咨询您的上级领导或相应的部门，如人力资源部。  
如果上述方法不可行，请拨打您所在地区的热线/求助热线报告该问题。  
我们将最大程度地对您的个人信息严格保密。详情见“指南”页。

## A

不可以。即使匿名在社交媒体上发布，您也不得分享公司的保密信息，包括新产品信息。  
也不得向您的家庭成员披露任何未向公众公开的信息。



# 与我们的顾客

在我们的旅程中，将顾客放在首位。





# 对产品和服务的责任

我们始终从顾客的角度出发，致力于研究、开发、制造和销售真正能够使顾客满意的、安全的、高质量的产品和服务。



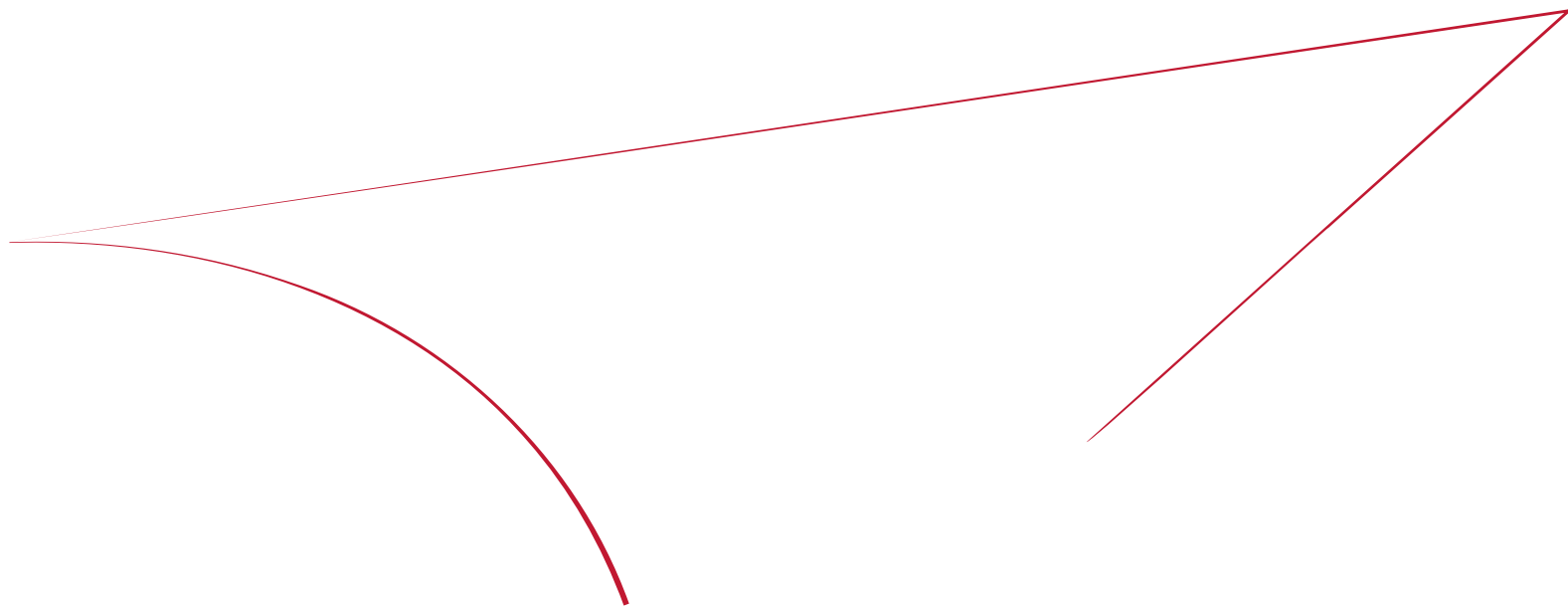
- 1 我们始终秉承质量与安全优于一切的态度，努力让顾客放心。除遵守外部法律法规外，我们还遵守严格的内部标准，并进行质量和安全评估。
- 2 我们及时、适当地为顾客提供必要的信息。对于顾客在选择和使用我们的商品和服务时需要了解的信息，我们清晰、准确地提供说明，避免产生误解。
- 3 我们尊重消费者的隐私。我们妥善管理并保护顾客委托给我们的个人信息，并根据当地法律的规定，以符合隐私政策的方式使用个人信息。
- 4 我们制作富有创意和吸引力的广告、营销计划，以反映我们多元化和尊重人权的价值观。我们制作真实、公平、合乎道德且不贬低他人的广告。
- 5 我们在开发产品和服务时，始终充分考虑顾客的易使用性。

# 顾客的满意度和信任感

每次和顾客接触时，我们争取提高顾客的满意度和信任感。  
我们对顾客的美丽和健康给予支持。



- 1 我们始终以感恩的态度接待顾客，秉持“以诚待客”的精神。
- 2 我们公平且及时地处理顾客投诉，并欢迎顾客提出真诚的反馈。
- 3 我们认真听取顾客的意见，并基于此改进和开发产品和服务。
- 4 我们始终认真对待并尊重顾客的权利，包括顾客的人权、隐私和安全。



# 提升品牌价值

我们努力提高资生堂所有品牌的价值。



- 1 我们和顾客共同思考如何帮助顾客实现美丽和健康来提升资生堂的品牌价值。此外，在门店等所有与顾客的接触点上，我们持续提升品牌价值，不从事任何损害品牌价值的行为。
- 2 我们妥善管理和保护我们的知识产权，以提升资生堂品牌的价值。我们在使用标识或品牌名称时遵守法律和内部规章制度，不侵犯他人的知识产权。
- 3 我们坚持在影响品牌价值的所有方面，提升对顾客的透明度，包括但不限于产品成分、产品功效宣称、安全性、数据隐私和可持续发展方面的举措。



# 参考

- [资生堂质量方针](#)
- [资生堂企业形象指南](#)
- [资生堂全球隐私政策](#)

# Q&A

---

## Q

在哪里可以找到资生堂公司理念、  
《资生堂商业道德行为准则》及其他内部规章？

## A

资生堂公司理念和《资生堂商业道德行为准则》发布在资生堂网站上。  
资生堂的主要内部规章可在 WITH 内网的“公司规则”栏目找到。  
此外，请查阅各地区或部门网站上的政策和其他相关信息。

# 与我们的业务合作伙伴

寻找有价值的合作关系



# 公平的交易活动

我们选择和我们拥有共同的商业诚信和高道德标准的业务合作伙伴，进行公平、透明和自由的竞争。我们根据所有适用法律，在全球范围内开展业务。



- 1 我们在选择零售商、供应商、卖方和其他业务合作伙伴时，我们基于对方在人权尊重、法律遵守、环境保护及社会责任等方面的情况，以及质量和安全方面的能力作出选择，而不是仅基于价格。
- 2 我们不从事限价、串通、倾销或任何其他妨碍自由竞争的行为。
- 3 我们不会利用我们的优势地位，从事对业务合作伙伴不公平的行为。
- 4 我们在业务交易中遵守我们的合同和义务。此外，我们还遵守有关进出口交易和贸易管控的所有相关法律。



# 禁止贿赂和腐败

我们不参与贿赂或腐败，也不给予或接受可能会致使我们的业务交易公平性或利益正当性受到质疑的馈赠或接待。

- 1 我们禁止一切形式的贿赂、贪污和欺诈。我们不从事任何会间接或直接导致我们的公平关系、捐赠、慈善/赞助活动被质疑的活动，也不会提供不当政治捐款和回扣。
- 2 我们不会在工作过程中向业务合作伙伴给予或收受金钱或礼品。作为例外，如果有季节性习俗或礼仪习俗，我们将根据我们的内部政策，仅在社会可接受的范围内行事。
- 3 在工作过程中与业务合作伙伴之间的餐饮和接待，我们也将根据我们的内部政策，仅在社会可接受的范围内行事。

# 可持续发展

我们尊重与我们的目标和社会责任价值观一致的所有业务合作伙伴关系。我们致力于共同的可持续发展。



- 1 我们将与业务合作伙伴分享我们对履行社会责任的态度，包括尊重人权、遵守法律、信息管理和环境保护。同时，我们鼓励业务合作伙伴自愿参与其中。
- 2 我们遵守国家法律，包括各项条约。我们不从事侵犯人权的活动，例如雇用童工、强迫劳动或人口贩卖。我们也不容忍业务合作伙伴从事前述活动。
- 3 我们与业务合作伙伴合作，提升资生堂的品牌价值。

# 参考

- 《资生堂集团供应商行为准则》
- 《资生堂集团采购政策》
- 《反垄断相关规则》
- 《资生堂集团反腐败政策》
- 《馈赠接待相关规章〈防止贿赂规章〉》

## Q&A

---

### Q

我可以接受业务合作伙伴赠送的庆祝我晋升的金钱礼物吗？

### A

不可以。我们不得在工作过程中向业务合作伙伴给予或收受业务合作伙伴的金钱或礼品（包括现金、现金等价物，如礼品卡或现金券、贵重物品等）。您不应该接受业务合作伙伴的任何馈赠或接待，因为这样做，可能会对您们工作往来的正当性产生怀疑。（作为例外，如果有季节性礼物或礼节性礼物，可根据我们的内部政策，在社会可接受的范围内行事。）

### Q

在我们工厂所在地的有关政府机构（如食品药品监督管理局、厚生劳动省）的检查员检查结束后，我可以慷慨赠送检查员一个最高端的产品礼盒吗？

### A

不可以。我们不得向任何政府官员给予任何馈赠或接待，因为这可能被视为向官员的贿赂。对于涉及政府官员的馈赠和接待，我们禁止任何腐败行为。（请参阅第五章）。资生堂制定了有关防止贿赂和反腐败的内部政策和规则。我们不得给予或接受可能会导致正当性被质疑的馈赠或接待，并应遵守我们的内部政策和规则以及适用法律法规。



# 与我们的股东

携手共进



# 持续提高企业价值

我们最大限度地利用有形资产、无形资产和其他资产，努力持续提升资生堂的企业价值。

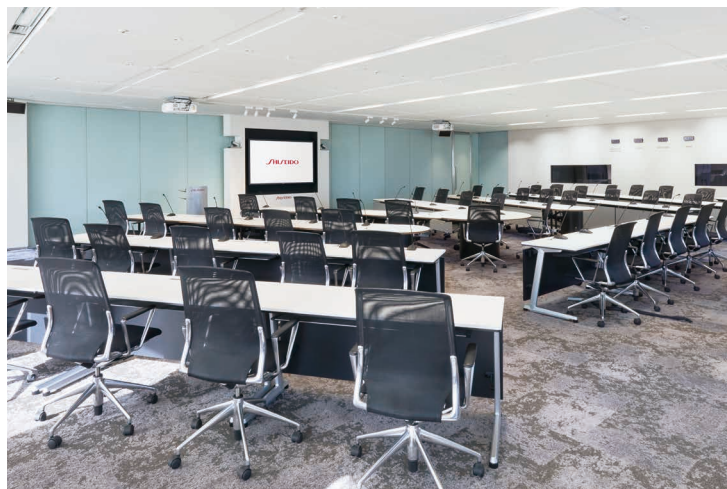


- 1 我们以最高标准保护和管理资产，并将其适当用于商业和社会贡献。
- 2 我们将审慎评估投资和贷款，做出适当的决定，并在投资和贷款时遵循适当的程序。
- 3 我们妥善管理和控制可能影响我们的经营业绩、资产、品牌、员工安全或战略实施的风险。在发生危机/事件时，我们迅速、适当地作出反应，将损失降到最低，迅速恢复并防止危机/事件再次发生。



# 公司治理和 内部控制

我们遵守有关公司治理和内部控制的法律和规章制度。  
我们始终以适当、诚信的方式开展业务。



- 1 我们基于内部审批程序，遵循适当的会计程序。  
我们进行准确的财务和税务会计，以确保可靠性。
- 2 我们维持内部和外部管理监督职能和审计职能的有效性，  
以实现健全的公司管理。
- 3 我们严格遵守公司治理原则，妥善管理机密信息  
(包括但不限于有关公司或业务合作伙伴的信息)。  
我们不参与内幕交易等不公平交易。

# 与股东和投资者的对话

我们非常重视与股东和投资者的对话，努力赢得并维持他们的信任。



- 1 我们将公平地对待所有股东和投资者，积极、及时地披露准确的管理信息、财务信息和非财务信息，例如我们的公司治理、经营理念、经营战略和风险管理，以及环境和社会信息。
- 2 我们将股东和投资者的观点纳入我们的企业管理，与他们建立良好、信任的关系。
- 3 我们以透明和公平的方式管理公司最高决策机构的股东大会，并将作为提供建设性对话的场所。



# 参考

- 《资生堂危机管理政策》
- 《与内部交易有关的全球政策》
- 《全球税收政策》
- 《信息披露及与股东和投资者对话的基本政策》

## Q&A

---

### Q

什么是内幕交易？

### Q

如果我在与家人或朋友交谈时，不小心提到了我们的业务表现等，是否会被视为内幕交易？例如：

- \* 晚餐时，我向家人提到了即将进行的兼并业务。
- \* 在与业务合作伙伴召开的一次会议上，我无意中提到，我们的业绩已大幅下滑，而该信息尚未公开披露。

### A

内幕交易是一种犯罪行为，包括非法共享或使用未公开信息在证券市场上进行交易，对未访问该等数据的投资者造成损害。

参与内幕交易的人员可能会受到刑事处罚和内部纪律处分，并可能损害公司的信誉。

### A

如果收到该等信息的人将其用于交易证券，就属于内幕交易。泄露未公开的重要信息会为您周围的人提供从事内幕交易的机会。员工的信息泄露也可能导致对我们信息管理产生质疑。请极其谨慎地处理您收到的任何保密信息或市场敏感信息。

# 与我们的社会、地球

在各方汇聚





# 遵守法律， 尊重人权

我们遵守我们经营地所在每个国家和地区的所有法律和法规，以最高的诚信和道德标准行事，并尊重人权。



- 1 我们遵守我们经营地所在的每个国家和地区的所有法律，尊重其历史、文化、习俗等。
- 2 我们认识到，我们的所有业务活动都必须以尊重人权为前提，我们尊重所有利益相关方的人权。我们不容忍任何形式的歧视或骚扰。
- 3 我们不与从事非法行为（如威胁社会秩序和安全等）的个人或组织合作。此外，我们不会回应任何来自此类个人或组织提出的金钱或服务请求。
- 4 我们将与国家 and 地方政府、官员、政党和政治家保持正当和高透明度的关系。我们不给予或接受可能致使正当性受质疑的馈赠或接待，无论对方是公职人员还是私营企业，无论给予或接受馈赠或接待是否合法。



# 以可持续发展的世界为目标

我们按照自己的严格标准，推进保护环境的工作。考虑到生物多样性，我们旨在打造人和地球共存的美好可持续发展社会。



- 1 我们通过减少二氧化碳等温室气体（GHG）排放、有效利用水资源以及减少产品生产过程中的浪费来努力减少对环境的影响。
- 2 基于资生堂的5R理念（尊重、减少、再利用、再循环、替换），我们竭力减少业务活动中以及顾客使用我们产品时产生的浪费。
- 3 我们致力于开发新产品和服务，推动实现消费者美丽和健康，以及环境保护。
- 4 我们将积极致力于开发新技术，开展技术合作，以减少我们业务活动对环境的影响。

# 对社会的贡献

我们将广泛地与社会进行对话，  
通过合作解决社会问题。



- 1 我们通过各种活动，比如通过美的力量，以提升人们的精神面貌，改善人们的生活质量，促进工作场所和社会的性别平等，推动艺术和文化发展，实施环保措施，以满足全社会的期望。
- 2 我们将通过深化与关联公司所在社区的交流，为社区作出贡献并履行我们作为良好企业公民的责任。

# 参考

- 《联合国全球契约十项原则》
- 《资生堂集团人权政策》
- 《资生堂集团反腐败政策》
- 《可持续发展报告》

## Q&A

---

### Q

资生堂如何看待环境问题？

### A

资生堂力争在“环境”、“社会”和“文化”三大领域实现社会的可持续发展。为了实现此目标，我们将在不松懈地推进环保活动的同时，迎接创新挑战，为全世界人民带来信心、勇气、喜悦和幸福。



# 热线 / 求助热线

如果您有任何与合规相关的商业道德顾虑，或对工作相关的事项感到困扰，请咨询您的上级领导或适当部门，如人力资源或法务部。

如果上述方法不可行，可通过下列方式匿名/实名咨询或报告。

有关热线/求助热线的更多信息，请参阅资生堂内网、场所海报、合规培训课程等，或咨询您所在地办事处。

- 日本总部 [资生堂热线](#)
- 中国 [资生堂（中国）投资有限公司（SCH）热线](#)  
[资生堂丽源化妆品有限公司（SLC）热线](#)  
[资生堂（中国）研发中心有限公司（CIC）热线](#)  
[资生堂化妆品制造有限公司（SZC）热线](#)  
[资生堂香港有限公司（SHK）热线](#)  
[资生堂（中国）投资有限公司（SCH）微信举报平台](#)
- 亚太地区 [资生堂举报平台](#)
- 美国 [资生堂美国合规求助热线](#)
- 欧洲、中东和非洲 [举报热线](#)
- 旅游零售（亚太地区） [资生堂举报平台](#)
- 全球 [资生堂全球热线](#) [资生堂集团审计委员会举报窗口](#)

\* 请联系相应的地区热线或求助热线。

OUR MISSION is

# BEAUTY INNOVATIONS FOR A BETTER WORLD