



# Salesforce

## 《行为规范》

---



## MARC BENIOFF 致辞

---

亲爱的 Salesforce 员工们：

在 Salesforce 的生活与工作中，我们奉行一系列的核心价值观：赢取大家庭的信任，推动客户的成功，持续创新以及维护人类平等。我们在日常行动中实践这些价值观，以巩固我们持续作为全球首屈一指的 CRM 公司地位，并促使全球企业软件行业的变革。

《行为规范》确保核心价值观为我们的工作核心，并直接影响我们的成功能力。作为大家庭的成员，我们承诺以诚信行事，以恻隐之心尊重，并正确地对待依赖我们的人。

因此，我们要求 Salesforce 的每位员工承诺遵守《行为规范》。《行为规范》基于我们的核心价值观制定指导原则，帮助您在任何情况下都能做出正确的决定、采取适当的行动。当正确行事尚不明朗时，这将是实用的指南。

在不确定怎么行事或担心违反《行为规范》时，请提问。咨询您的经理或法务部的联系人，或通过 [legalcompliance@salesforce.com](mailto:legalcompliance@salesforce.com) 进行咨询。

您也可以通过 EthicsPoint 热线，在某些地区和国家（视当地法律而定）匿名告知您关切的问题。请记住，我们的无报复政策意味着您无需担心提问或反馈潜在的问题。事实上，我们鼓励此行为——因为我们每个人都有责任维护我们的价值观。

感谢您每天为 Salesforce、我们的文化及客户所作的一切。

谢谢

Marc Benioff

首席执行官



## 第 1 部分：《行为规范》

---

本《行为规范》概述了 Salesforce 以及其分支机构与子公司开展业务的方式并说明了公司最基本的共同价值观。它还有助于我们了解我们的价值观如何影响公司开展业务的方式。

友善、公正对待依赖公司的人始终非常重要。参考本《规范》并始终遵守公司政策、适用的法律、规则和条例将有助于您做出正确的选择。如果您对本《规范》的章节、公司政策、法律、规则或条例有疑问或疑虑，您应通过 [legalcompliance@salesforce.com](mailto:legalcompliance@salesforce.com) 联系法务部。

每个人的行为影响都可能重大，因此所有员工的廉正及根据适用政策、法律、规则及法规诚信行事至关重要。这就是本《规范》适用于 Salesforce（包括我们子公司）每个人的原因。最重要的是，本《规范》可帮助员工维护 Salesforce 与客户、员工、股东以及公司成功对其有利益的其他人建立起来的信任。这种信任帮助 Salesforce 的所有员工在日常工作中做出出色表现。

### 如何提出疑问和报告疑虑

#### 为何提出疑问或疑虑至关重要？

如果您不确定如何处理某件事，或如果您认为存在某个问题，请提出来！不管问题有多小，公司希望倾听您的问题。如果公司不了解问题，就无法解决问题。

#### 我应联系谁？

如果您有疑问或想提出疑虑，请联系以下资源之一：

- 您的经理或您信任的其他经理
- 员工成功（“ES”）咨询处——请访问 Concierge，或拨打：  
美国和加拿大——（855）DRMJOB / （855）376-5627  
欧洲、中东和非洲（EMEA）——00.800.1DRMJOB / 00.800.1376.5627
- 法务部，联系方式：[legalcompliance@salesforce.com](mailto:legalcompliance@salesforce.com)
- EthicsPoint 举报热线（美国：1-866-294-3540，国际对方付费电话：+1-503-726-2414，或登录 <http://www.salesforce.ethicspoint.com/>）

如果您使用 EthicPoint 热线进行举报，您可以匿名举报，这取决于您工作所在地的当地法律。请尽量提供详细信息以便对您的举报进行全面调查。

#### 善意举报与无报复规定

善意行事意味着以真诚、诚实的方式来举报可能违反本《规范》、公司政策或法律的行为。换言之，您的举报最终被证明真实与否并不重要，但您必须怀着最好的意愿来进行举报。

对此，公司承诺不实施任何报复行为。为确保有效运营，公司的所有员工彼此信任、相互尊重十分重要。公司不容忍对进行举报或参与调查的人员实施报复。

#### 调查与纪律

我们将以尊重他人且专业的态度采取尽可能保密的方式尽量以最快速度对举报进行调查。如果您需要参与调查，您应全力配合。



违反本《规范》和其他公司政策的行为将受到严肃处理。违反本《规范》或其他公司政策会导致各种后果，其中可能包括处罚，最高可予解聘。

### 对经理的要求

虽然本《规范》以平等的方式适用于 Salesforce 的每个人，但担任经理职务的员工负有额外职责。如果您是经理，您有极好的机会来为您的团队定下正确基调，包括可以通过以下方式实现：

- 以身作则，始终诚信行事。
- 当您发现问题时应提出并鼓励他人也做出相同行为。
- 确保您的直接下属了解本《规范》以及对他们的要求。
- 始终以宽容态度对待各种疑问、疑虑或意见，并确保相关问题转交给可以提供帮助的人员。
- 将可能暗示存在违反本《规范》或任何其他公司政策的问题向上汇报给您的经理、法务部、员工成功咨询处，或通过 EthicPoint 热线向上汇报。

[进入举报常见问题](#)



## 透明度

### 识别利益冲突

Salesforce 的部分文化彰显着从公司利益出发以开诚布公的态度进行交流与合作的精神。当员工对潜在冲突持开诚布公的态度时，更易于找到让问题最小化的方法。

### 什么是冲突，如何对其进行披露

**利益冲突**是指谋求个人利益的机遇与公司最佳利益相悖的情形。

即使是潜在的利益冲突的出现都应避免。如果您认为您存在潜在的利益冲突，请立即与您的经理探讨。您的经理可帮助您找出管控冲突的方法。请记住，在问题得到解决前您有责任以正确方式行事。

### 与家庭成员一起工作

希望为家庭提供最好的条件是自然的，但是当家庭成员在工作场所有互动行为时，很容易让人觉得有徇私现象。积极应对此类情形可防止问题出现。

如果两位家庭成员同在 Salesforce 工作，未经法务部批准，两者不能在同一汇报链工作。

如果您的家庭成员拥有与 Salesforce 有业务往来的公司或在该公司工作，您必须披露这一情况。未经法务部事先批准，您不得管理 Salesforce 与此类公司的关系。

**家庭成员**可以指父母、兄弟姊妹、配偶、子女、姻亲、（外）祖父母、孙辈、继父母、继子女、同居伴侣或其他定期居住在您家的任何人员。

### 外部兼职

您在 Salesforce 工作时，应将全部工作精力投入工作中。所有兼职工作或营利相关的个人业务活动需向法务部披露。Salesforce 鼓励每个人积极参与符合我们承诺回报社区的非营利性活动。

- 对于任何**营利相关活动**，包括受邀担任营利性组织的董事会职务或顾问委员会职务，即使没有从外部活动中得到报酬，您也需要获得您的经理和总法律顾问的批准。点击[此处](#)访问申请表。
- 对于任何将与或可能与公司的业务产生冲突的**非营利性活动**，您需要获得您的经理的批准。如果有人要求您担任非营利性组织的董事会职务，您还需要获得您的经理和总法律顾问的批准。点击[此处](#)访问申请表。
- 有关详细信息，请参阅《**外部业务活动策略**》。*[待发布]*

### 经济利益

在 Salesforce 的竞争对手、客户或供应商处持有重要或控制性利益，可能削弱对公司的忠诚度，或至少导致出现这种表象。这也适用于您的家庭成员或直系亲属持有此种经济利益的情况。有关潜在经济利益冲突的，您应获得您的经理和总法律顾问的批准。**此外，董事会还通过了关于公司高级人员在私营公司投资方面潜在利益冲突的指南。有关投资通常需要法务部进行预先审批。单击[此处](#)访问指南。**



### 公司机遇

对于通过使用公司的财产、业务或信息而发现的业务或投资机遇，员工不得以个人方式利用此种机遇。此类行为被视为与 Salesforce 展开竞争，必须加以避免。

### 礼物与款待

礼物通常以商品或服务的形式出现，但也可以是任何有价物品，包括款待。礼尚往来有助于与客户和其他业务合作伙伴建立牢固的合作关系。但是，在某些情况下，礼物与款待可能导致利益冲突或导致会影响业务决策公允的偏袒行为，或被视为贿赂。查看 [《全球礼物与款待指南》](#)、[《全球反腐败政策》](#) 中的规定及相关的费用报告规定，确保您了解公司在这方面的政策。如果您有任何疑问，请咨询您的经理。一般而言，如果您的礼物未涉及政府官员，则每人价值在 150 美元以下的礼物是被允许的，最好带有 Salesforce 的徽标。员工在向政府官员赠送礼物或款待政府官员时，应通过 [GEM 应用程序](#) 向法务部寻求事先批准。

### 反对腐败、贿赂与回扣

绝不可采取贿赂、疏通费、回扣或腐败行为。

**贿赂**是指提议或实际提供任何有价物品以达至不当影响接收方行为的目的。例如包括现金、现金等价物、礼物、娱乐款待、旅行、住宿、赞助慈善款项和就业机会。贿赂在 Salesforce 开展业务的每个管辖地区均为非法。

**疏通费**是指为加快例行政府行为，如发放许可证或提供公用设施服务，而支付给政府官员的小费或小额款项。这在大多数管辖区为非法，也被 [《全球反腐败政策》](#) 所禁止。

**回扣**是指退回已支付的款项（或到期须支付的款项）作为促成某一业务安排的回报。接受或提供回扣违反了本《规范》。

贿赂在美国和其他大多数国家均为非法，可导致严重的后果，包括监禁。

### 与政府官员之间的关系

如果您代表 Salesforce 与政府官员打交道，请特别留意礼物、餐饮与款待。对 Salesforce 等公司可提供给政府官员（包括美国政府官员）的礼物与款待做出规定的法律和法规十分严格。请确保您了解 [《全球反腐败政策》](#) 中的相关规定。在向政府官员提议或实际提供任何礼物、餐饮或款待前请联系法务部寻求批准。与政府官员之间无关销售的所有互动行为应接受我们的政府事务团队的监督。

**政府官员**可以指国家或地方政府的雇员、政治候选人、政党官员、皇室成员或政府控制的实体的员工，例如国有企业。欲知更多信息，请参阅全球反腐败政策。

Salesforce 与美国和全球各地的政府实体开展业务，这些政府合同受到严格监管。《美国公共部门行为准则附录》涵盖了适用于美国 Salesforce 政府合同的独特法律、道德和其他要求。所有为美国联邦、州和 / 或地方政府客户提供支持的员工必须了解并遵守该附录所述的政策。如不确定您能否与某政府实体开展业务，请联系法务部获取指导。

### 第三方

公司可能聘用第三方（如代理、顾问、供应商、转售商或分销商），但前提是他们必须通过法定的尽职调查程序。联系全球道德及诚信办公室团队以了解关于尽职调查程序的更多信息。



## 财务诚信、记录与会计工作

Salesforce 的账簿、记录、账户和财务报表必须保持合理的细节，以确保此类资料可以正确反映公司的业务活动。这种行为不仅是法律所要求的，也是公司内部控制系统所要求的。此外，公司的公共财务报告必须包含全面、公允、准确、及时和可理解的披露信息，从而有助于确保投资者了解关于公司的准确信息，这也是法律所要求的。公司的财务、会计与法务小组负责实施旨在确保正确内部控制和披露控制的程序，每个人必须遵守这些程序。如需了解有关您在确保公司账簿、记录、账户和财务报表的完整性所承担的具体职责与相关信息，请查看 [《反欺诈政策》](#)。

所有信息必须准确记录，不论信息是有关工作时间、费用（包括费用报告）还是销售合同。此类信息如果是及时、准确的，公司就能够在如何开展业务和制定未来计划方面做出有根据的决策。公司记录（包括披露信息与档案信息）必须是准确、完整和及时的，从而才可确保 Salesforce 履行其对外部利益相关者（包括股东）的义务。

## 文件管理与留存

在决定要对哪些文件进行保存、归档或丢弃时，请随时查看 [《记录管理政策》](#)、[《记录管理程序手册》](#) 与 [《记录留存时间表》](#)，了解各种文件应保留的时间长度。此政策适用于各种文件，包括纸质文件与电子文件。

在某个时候，您可能被告知，您管理的一些文件已被纳入“依法保留”范围。如果出现这种情况，请认真查看依法保留通知。如果您对此通知和您应做的事宜有任何疑问，请联系法务部，这样可让您对自己的义务有全面了解。需谨记的关键点是绝不可更改、隐瞒或销毁纳入依法保留范围的任何文件。

## 外部审计与调查

您可能会不时遇到内外部审计员、律师或调查员代表公司及在法务部的指示下要求您提供相关信息。您须向这些人员提供及时、准确的信息。绝不可误导或试图影响任何调查、审计或询问。

Salesforce 有时从国家或地方政府官员处接到提供信息的要求。如果他们有联系您，请务必通知法务部寻求帮助，以便迅速、准确和全面地应对这种要求。

## 了解内幕交易

严禁利用所掌握公众尚不知晓的重大信息进行或告诉他人进行“内幕证券交易”，不论此类信息是有关 Salesforce 还是有关其他公司。利用所掌握的内幕信息进行交易属非法行为。

如某一信息对于具有理性的投资者在做出是否购买、持有或出售公司证券的决策时十分重要，则此信息为重大信息。

重大且公众尚不知晓的信息被称为内幕信息。内幕信息的常见示例包括管理层的重大变更、合并与收购、其他重要业务计划以及 Salesforce 尚未对外发布的财务成果。利用所掌握的内幕信息进行交易属非法行为。

您也不得将内幕信息提供给其他任何人。这被称为“暗示”，也是非法行为。违法行为可带来严重的后果，包括监禁。

查看 [《内幕交易政策》](#)，了解更多信息。



## 处理进出口事宜

在国际地区交付产品或服务时，请谨记有可能必须采取更多步骤来遵守当地法律及法规。

您有责任了解并遵守相关的进出口规定和程序。如果参与国际交易，了解公司应达到的要求（包括与税收、验证、批准和许可证相关的各种要求）很重要。要了解关于处理进出口事宜的更多信息，请查看《全球贸易与海关政策》及公司的合规网站。

[进入有关透明度的问与答](#)





## 信任

### 利用技术与其他工具

Salesforce 为员工提供各种技术和其他工具以确保他们能有效地完成工作，这些工具必须以明智的方式加以使用。

#### 正确使用公司提供的技术

Salesforce 提供的电脑、手机和其他设备属公司财产。公司的电子邮件系统和因特网访问系统也属公司财产。允许一定程度上的个人使用，但公司技术应主要仅用于业务目的。

由于所有此类工具与技术属于公司，员工在使用时不得期望有隐私保护。在法律允许的范围内，Salesforce 可对凭借公司技术创建、存储、发送或接收的任何资料进行监控。请勿利用公司技术做出违反法律或 Salesforce 政策的行为，也不得利用公司技术创建、存储或发送他人可能觉得具有冒犯性的内容。

谨慎地避免可导致损失或损害的任何使用情况（如违反公司 IT 安全协议）至关重要。

#### 运用资金与实际资产

公司财产还包括 Salesforce 的品牌和声誉、资金、设施和员工的工作时间。

### 保护敏感信息

#### 公司信息

关于公司如何运营的许多详情需要保密，以确保 Salesforce 能够保持竞争优势、不断取得成功。

您有责任保护所有机密和敏感资料，例如：

- 业务计划或策略
- 财务成果
- 产品设计与理念
- 销售目标与市场营销计划
- 针对特定客户的条款与条件、费率或费用
- 其他可能对竞争对手有用的非公开信息

如需了解更多关于如何保护信息以及您负有的具体职责，请查看 [《信息安全政策》](#)。

#### 知识产权

好的创意对 Salesforce 而言至关重要，因此通过版权和专利等法律途径来保护这些创意十分重要。此类无形资产统称为 *知识产权 (IP)*，包括所有版权、专利、商标、商业机密、设计权、徽标和品牌。请记住，Salesforce 拥有使用公司材料或在公司办公时间创建的所有知识产权。

#### 第三方的信息与以往雇主的信息

在某些情况下，员工有责任保护属于其他人或其他公司的信息。要详细了解有关保护第三方信息的内容，请查看公司网站中关于“信任”的网页。（点击 <https://intranet.internal.salesforce.com/departments/security/Trust/>）



确切而言，涉及谁？

- **第三方。**在开展业务过程中，有时员工会了解到关于客户、供应商和其他业务合作伙伴的机密信息。保护此类第三方的资料是 Salesforce 最重要的价值观之一。
- **以往的雇主。**当新的团队成员加入 Salesforce 时，员工须了解并遵守这一规定：新员工不得共享关于以往的雇主的机密信息。切勿透露来自您之前雇主的任何机密信息，也不要要求他人这样做。类似地，如果您离开公司，您有责任保护 Salesforce 的信息。

### 数据隐私

必须保护及以透明方式处理客户数据、个人数据和处理此类数据的系统。所有员工均应遵守全球隐私法并尊重客户的选择，以确保他们的数据安全和保密。Salesforce 还为员工提供通告，详细说明能够如何收集、使用和共享员工数据。

Salesforce 对客户数据和个人数据保密，只有那些需要这些数据才能完成工作的人才能访问。

- **客户数据**包括联系方式、账户信息、营销数据、健康数据以及客户在 Salesforce 服务中处理或存储的任何其他信息等数据。
- **个人数据**包括家庭地址、医疗信息、社会安全编号、IP 地址、指纹、位置数据以及与个人关联的特征等数据。

确保您了解《**全球控制人隐私政策**》中的规则。此外，Salesforce 已制定了一套经欧盟数据保护机构批准的《**处理器绑定企业规则**》，所有员工均须遵守。

### 公平竞争

所有员工应遵守全球范围内的竞争法，竞争法确保所有企业公平竞争。

此类法律（在美国也称为《**反垄断法**》）禁止做出限制贸易的协议。例如，一些常见的（属非法）的示例可能有：

- 限价，竞争对手或合作伙伴同意针对某些产品或服务制定某种价格
- 操纵投标，与竞争对手达成协议，共同采取某种可让某个特定投标人中标的方式进行投标
- 分割或分配市场，竞争对手同意对他们的销售范围进行限制从而使每家公司成为既定市场的客户的唯一选择
- 联合抵制，竞争对手同意避免与某个特定的客户或供应商合作
- 公司间达成不雇用其各自员工的协议

请记住，非法协议并非仅指经签署的合同。您与竞争对手之间的非正式协议，或甚至暗示存在某种协议的谈话都可能构成问题。如果在您与竞争对手交谈时出现任何此类话题，请立即停止谈话并向法务部报告。有关公平竞争的更多信息，请查看《**全球反垄断政策**》。

### 公平交易

Salesforce 承诺以诚实守信的态度对待所有客户、供应商和其他业务合作伙伴。绝不可谎报公司产品的质量、特性或供货情况，也绝不可采取任何非法或缺乏诚信的行为来获取业务。如需



了解更多关于公司做出的公平交易承诺及您在防范欺诈方面负有的具体责任，请查看 [《反欺诈政策》](#)。

企图通过撒谎或冒充他人来获取信息是不道德的，而且还可能是非法的。请勿做出此类行为。如果您误收了其他公司的机密或专有信息，请退回或销毁此信息。您也可以联系法务部咨询相关问题。

[进入有关信任的问与答](#)



## 尊重

### 多元化与不歧视

拥有多元化团队和包容型工作场所十分重要，观点、背景和文化的多样性使 Salesforce 成为更富有创新、创造力的公司。因此，聘用、解聘和晋升等就业决策从不基于受法律保护的个人特征做出。

这些特征可能因各种当地法律而异，但它们通常包括：

- 种族
- 肤色
- 宗教
- 性别
- 国籍或血统
- 年龄
- 身体状况或残障
- 服役情况
- 婚姻状况
- 妊娠
- 性取向
- 性别认同或表达

而 Salesforce 基于员工的技能和资质向他们提供平等的机会。

### 个人尊严

Salesforce 相信每个人的生命均具有同等的价值，应该获得尊严和得到尊重。我们的这些方法在《商业行为准则》中已有描述。

Salesforce 不容忍骚扰与欺凌的存在。

骚扰指与个人受法律保护的特征相关的、且会给个人制造不受欢迎的、威胁性、敌意的或冒犯性工作环境的任何行为。这包括冒犯性笑话或评语、诽谤和辱骂以及任何欺凌或排挤行为，也包括性骚扰，如令人讨厌的性冒犯、性暗示语言或不当的触摸。您可以在此处或公司的政策工具 Policyforce 上查看《骚扰政策》。

### 工作场所防护与安全

Salesforce 致力于为我们的员工、承包商及访客提供一个健康、安全与有防护的工作环境。我们的计划关注整体防护与安全意识、培训、报告及积极的风险识别与反应。请遵守所有防护与安全规则并举报不安全情形。了解更多相关信息，请查阅《健康与安全政策》。



#### 暴力与武器

Salesforce 不允许存在暴力与暴力威胁。亦禁止在工作场所携带和使用武器。如果您认为有人面临迫在眉睫的危险，请立即联系当地相关部门。您可以在此处查看有关公司《防止暴力》计划的更多信息。

#### 物质滥用

工作场所不允许出现使用毒品和不当或过量饮酒的情况。如需了解更多信息，请参阅《酒类、毒品与非法物质滥用》政策。

### 如实汇报看到的情况

您是公司的第一道防线。如果您看到可疑情况，请通过 [See Something, Say Something](#) 应用程序向全球运营（GO）中心或当地安全代表报告安全和防护关切，或在发生直接生命安全危险的情况下，向地方当局报告。报告有助于 Salesforce 保护我们员工和品牌的安全。

### 安全访问徽章

公司场所和财产的安全是所有员工的共同责任。在公司场所中，员工、承包商和访客的访问凭证（徽章）应始终佩戴在显眼地方。

[进入有关尊重的问与答](#)



## 沟通

---

### 外部沟通

Salesforce 有着公开、透明的企业文化，[《沟通政策》](#)规定了公司如何以负责任的态度与公众进行沟通。

### 投资者与媒体

媒体提出的所有问询均必须提交给公共关系团队。如有任何疑问，请联系 [pr@salesforce.com](mailto:pr@salesforce.com)。

类似地，来自投资者或投资社团的问询必须始终通过 [investor@salesforce.com](mailto:investor@salesforce.com) 提交给投资者关系团队。

### 社交媒体

请记住，因特网是公共场所，请相应行事。

- 保护 Salesforce 的专有信息。
- 请勿对法律事务、商业机密做出评论，也不得披露机密信息。
- 如果您在对 Salesforce 的情况或其产品进行讨论，请公开您作为其员工的身份。
- 请明确地说明您的言论仅代表您个人的观点，不代表公司的观点。
- 请记住，发布在因特网上的信息是永远存在的。
- 查看 [《社交媒体政策》](#)，了解更多信息。

### 在活动上发言

如果您受邀在某一活动上发言或出席该活动，请在接受邀请前告知公共关系团队，并请他们审核和批准您展示或探讨的任何材料。在接受免费旅游或住宿前，请检查所提议的礼物是否符合礼物规定或向法务部申请获得批准。

### 内部通信

在 Salesforce，我们致力于打造打造一个可让员工尽可能发挥工作才能的工作场所。在内部通信中，无论通过电话、电子邮件、Chatter、消息传递服务，或者您创建或生成的任何内容，请对同事负责并给予充分尊重。请查看[通信策略](#)、[社交媒体策略](#)和[Chatter Etiquette \(Chatter 礼仪\)](#)指南，以便进一步澄清。

### 政治活动

公司鼓励您参加您选择的政治活动。请明确表明，您参加此类活动是出于您自己的选择，而非得到公司的批准。对您个人做出的政治捐赠，Salesforce 不报销相关费用。

- 请勿利用公司办公时间或资源从事您个人的政治活动。
- 如果您参与游说，请确保您了解相关规定。
- 确保您了解有关公司和个人做出政治捐赠的所有法律，以确保遵守与公司有关联的披露及付费入场法律。所有公司的政治捐赠均须遵守 [《全球反腐败政策》](#)，美国捐赠须遵守 [《美国政治捐赠政策》](#)。

### [进入有关沟通的问与答](#)



## 豁免

---

不论员工的资历还是职务，几乎无人能获得不遵守本《规范》的任何部分的豁免权。豁免仅限于以下情况：法律允许；经总法律顾问的审核与批准；如适用的法规要求，须经董事会或董事会下属委员会的审核与批准，并在适用法规要求的范围内对任何豁免予以公开披露。

## 感谢（MAHALO）！

---

感谢您阅读并遵守本《规范》。



## 第 2 部分：问与答

---

有关“行为准则”的更多信息，请参阅 [Q&A](#).