



道德与诚信准则

目录

4 我们的宗旨

5 我们的道德与诚信准则

7 使用我们的道德与诚信准则

9 关爱宠物和宠物家长

12 关爱我们的员工

15 彼此尊重

17 诚信行事

26 服务我们的社区



首席执行官寄语

亲爱的PetSmart员工们,

我们每个人都是 PetSmart 品牌的管理者。保护品牌的共同承诺和责任使我们成为北美宠物家长的首选合作伙伴。

我们能够善待顾客和彼此最重要的方式之一，就是通过践行我们的价值观和道德标准——在日常与宠物及宠物主人的互动中，在作为雇主的责任上，在我们供应链管理和业务所在社区的建设中贯彻这些准则。

我们制定的《道德与诚信准则》（简称《准则》），正式确立了PetSmart在商业运营与团队协作中的行为规范。无论职位高低或身处何地，每位成员都有责任熟知并遵守本《准则》。其对PetSmart在以下方面的高标准要求提供了重要指引：**基于诚信与尊重的业务开展、对法律与道德义务的深入理解**，以及**针对任何疑虑事项的直言不讳**。

尽管我们的《准则》内容全面，但并非事无巨细。我们始终要求员工在开展各项工作中秉持正确判断。如果正确的决定不明确，或者您发现公司实践与《准则》存在偏差，我们鼓励您通过提供的任一直言不讳渠道告知我们。

我们同心协力，让更多人感受到与宠物相伴的快乐。在商业与零售环境瞬息万变的当下，正是这份初心如明灯指引我们前行。谨此感谢诸位对宠物及宠物家长的热忱奉献，更致敬你们始终如一地恪守正道、不负所托的坚持。

谨启,

Ken Hicks

总裁及首席执行官



我们的宗旨

我们的愿景

成为最受欢迎的宠物用品零售商

我们的使命

让更多人感受到与宠物相伴的快乐

我们的价值观

对宠物的热忱

悉心呵护
精研之道
挚爱相随
悦享天伦

顾客至上

以顾客为中心
卓越体验
敏捷响应
预见式服务

责任型领导力

担当有为
行动导向
赋能团队
发展人才
透明沟通

在所有工作中追求卓越

力争卓越
全心投入
践行影响力
成长型思维
永葆求知热忱

恪守正道

诚信为本
勇毅为纲
立信守诺
睿智明断

PetSmart 团队精神

同舟共济
齐心协力
共 进 共 赢
协同致和
砺新求变

我们履行企业社会责任的承诺

我们的企业社会责任（CSR）框架--“宠物眼中的世界”（A World Through Their Eyes）呈现了宠物眼中的世界--一个充满爱心、包容、真诚和以社区为中心的世界。这种有抱负的构想植根于我们的使命、愿景和价值观，突出了我们以道德和诚信为先导，为员工、宠物、宠物家长、商业合作伙伴和我们所服务的社区竭尽全力的承诺。了解更多信息，请参阅我们的年度《企业社会责任报告》。

我们的《道德与诚信准则》

► 我们为何制定《准则》？

在 PetSmart，我们每天都要做出影响我们业务成功以及我们所服务的人群和社区的决策。我们的《准则》旨在帮助我们使自己的决策和行动符合PetSmart的价值观、政策和高业务标准。

当您有疑虑或面临困难决策时，我们的《准则》将成为您的指南。虽然我们的《准则》不可能涵盖所有可能的情况，但它提供了帮助您做出明智决策的一般工具，以及在您需要时帮助您找到进一步信息和支持的资源。

► 我们的《准则》适用于谁？

我们的《准则》适用于所有 PetSmart 员工，无论其职位高低。无论您是在门店、配送中心、某个总部办事处还是任何其他PetSmart设施工作，您都有责任理解并遵守我们的《准则》、PetSmart政策和程序以及适用的法律。

► 违反了我们的《准则》会怎么样？

做出错误的选择可能会损害我们的声誉，危及顾客、员工和我们照顾的宠物的安全，并最终破坏宠物家长对PetSmart的信任。

作为PetSmart的员工，您有义务遵守本《准则》，并反映任何违反或可能违反本《准则》的行为。如果您未能遵守本《准则》，您可能会受到纪律处分，最高处分包括解除劳动合同。如果您的行为违反了法律，您可能会面临额外的法律后果。

► 豁免

在极其有限的情况下，PetSmart 可能认为有必要豁免《准则》的某项规定。所有豁免均需得到首席执行官或首席法务官的事先批准。任何涉及执行官或董事的豁免只能由董事会或董事会指定的委员会做出。



我们的道德定义

PetSmart 公司致力于做正确的事，并在业务的各个层级以诚信为引领。PetSmart 公司的每个人，无论身居何职，都要以道德、诚实和完全遵守法律的方式开展业务。

我们相信，我们的行为方式对于 PetSmart 成为最受喜爱的宠物用品零售商至关重要。PetSmart 的《准则》是我们开展业务的基础，也是我们每日践行价值观的准则。将我们的价值观践行于我们所做的一切，彰显了我们为建设强大道德文化的承诺。

每个人的责任

在阅读我们的《准则》时，请牢记 PetSmart 希望公司各个层级的每个人都能

- 践行 PetSmart 的价值观
- 诚信行事，尊重他人
- 理解并遵守《准则》和 PetSmart 政策
- 遵守适用于您工作职责的所有法律
- 遇到问题或疑虑时寻求指导
- 如果您发现或怀疑有不当行为，请直言不讳

领导者的额外责任

作为领导者，您的行为会影响他人，因此，您还应承担以下额外责任：

- 充当我们公司文化和价值观的标杆
- 鼓励开放沟通，以便员工提出问题和疑虑
- 确保您的团队理解并遵守我们的《准则》和政策
- 营造包容的环境，欢迎并重视差异
- 积极支持并遵守“直言不讳”政策，包括我们禁止任何形式报复的规定
- 反映并升级您目睹或被反映的不当行为事件或潜在的违反法律或政策的情况



若您听到类似以下表述的言论，请立即停止并寻求协助：



“别担心，没人会知道我们在做这件事。”

“别的公司也是这么做的，肯定没问题。”



“这个我们以前做过的，从来没有碰到什么麻烦。”

“我们不用遵守这个规定。”



使用我们的《道德与诚信准则》

何时直言不讳

PetSmart致力于以符合道德准则的方式开展业务。我们每个人都有责任以维护我们的商业利益、声誉和员工权益的方式行事。如果您有理由认为PetSmart公司、某位同事或商业合作伙伴没有遵守我们的《准则》标准，或存在违反公司政策或法律的行为，您有义务立即反映。这包括其他同事向您提及的任何疑似违规的行为。

若您面临艰难抉择且不知如何应对……



请暂停决策，花时间思考您的选择可能带来的影响。
扪心自问：计划采取的行动是否符合PetSmart的使命与价值观？



查阅我们的《道德与诚信准则》及相关政策，依据其中的指引辅助决策。



仍有疑虑？那就提问！我们的直言不讳渠道（首先联系您的直属上级）将为您解答疑问并提供决策支持。

打击报复零容忍

当您对不当行为提出质疑时，您正在捍卫我们的价值观与准则。PetSmart尊重并保护每一位提出疑虑的员工。

对于基于善意举报不当行为或潜在违规、参与调查或提出疑虑的员工，PetSmart绝不容忍任何形式的报复。

任何实施报复行为的人员必将承担纪律处分，包括解除劳动合同。禁止以任何方式阻挠他人反映道德问题，违者同样面临纪律追责。



如何直言不讳

优先逐级沟通 – 由于直属上级了解您或熟悉事件背景，通常能更高效理解并回应您的疑虑。若不便与直属上级沟通，可联系PetSmart其他管理层或使用以下任一直言不讳渠道：

直言不讳渠道包括：

- 您的直属上级或其他管理层
- 人力资源部
- 损耗预防与安全部
- CareSmart热线: 1-800-738-4693 或访问官网
- 法务部: EthicsandIntegrity@PetSmart.com

若您不便通过您的直属上级或其它内部渠道反馈问题，可通过CareSmart热线匿名举报。该热线由独立第三方运营。

后续处理流程

PetSmart严肃对待所有违规举报，并视情况及时启动调查程序。若举报内容经查证属实，PetSmart将迅速采取恰当措施予以处理。如果是来自您的举报，我们会在问题解决后通知您。PetSmart及全体员工须严格维护调查涉及的隐私信息，并确保调查过程的完整性。

关爱宠物和宠物家长

9 守护宠物健康与安全

为宠物家长创造卓越的顾客体验

10 提供安全的宠物食品及用品

确保我们的营销和广告真实可信
保护顾客隐私

关爱宠物和宠物家长

守护宠物健康与安全

在PetSmart，守护宠物的健康、安全与福祉是我们的核心价值。所有关于产品销售、门店宠物照护及服务提供的决策，必须以这一原则为核心。

我们通过践行这一承诺，赢得宠物家长的信任。



若您对宠物安全或健康存有疑问或需反映相关疑虑，请立即联系您的直属上级或其它任一直言不讳渠道。

问与答

问：一位宠物家长带狗狗到店进行美容服务。在宠物评估时，我发现狗狗的毛发存在严重缠结，我判断美容操作可能会给狗狗造成伤害，因此拒绝提供服务并建议该宠物家长带狗狗前往兽医处处理。我的做法正确吗？

答：正确。将宠物健康与安全置于首位，是维护PetSmart作为宠物家长首选合作伙伴声誉的核心原则。拒绝提供服务并建议前往兽医处的做法，彰显我们对宠物安全与福祉的切实重视。

为宠物家长创造卓越的顾客体验

我们的目标是通过提供安全的购物环境并尊重每一位进店顾客，为宠物家长创造卓越的顾客体验。我们绝不可基于种族、肤色、宗教、性别、性取向、性别认同、国籍、残障、退伍军人身份或其他受法律保护的特征，以欠佳态度或偏见对待顾客。



提供安全的宠物食品及用品

宠物家长信赖我们为其爱宠提供的食品与产品的质量与安全性。我们遵守所有适用的食品与产品安全法规，并要求商业合作伙伴遵循同等标准。

我们选择的商品供应商须具备以下条件：认同我们对安全性的承诺，并拥有符合我们高标准要求的专业能力与经验。

若发现可能危及宠物食品或产品安全的问题，我们将迅速采取行动调查事件，必要时对相关产品进行门店下架或召回。



若您对食品或产品安全存在疑虑（包括供应商可能违反安全标准的情形），请通过我们的任一直言不讳渠道进行反映。

确保我们的营销和广告真实可信

我们的顾客期待我们的营销信息真实可信，并为其提供做出明智购买决策所需的必要信息。我们严格遵循广告真实性法规，为顾客提供准确、完整的产品与服务信息。

保护顾客隐私

宠物家长信任我们谨慎处理其个人信息，我们亦认真履行这一职责。我们依据适用法律及隐私政策收集、使用、存储并共享顾客信息，且采取适当措施防止信息丢失、滥用或未经授权的披露。

员工须保护宠物家长的个人信息，并遵守所有适用的数据隐私法及PetSmart政策中关于个人信息收集、存储、使用、共享及处置的规定。

若您怀疑任何顾客的个人信息已丢失、遭滥用、或被不当访问或披露，请立即联系您的直属上级或发送邮件至Threat@PetSmart.com联系信息安全部门。

问与答

问：有同事建议，如果有顾客不愿提供自己的电话号码来获取Treats会员积分时，我可以使用某位常客宠物家长的电话号码帮他累积更多的积分。听上去这能为我们的优质客户谋福利，我可以采纳该建议吗？

答：不可以。严禁以任何不符合公司政策规定的方式使用顾客的个人信息。顾客的个人信息包括（但不限于）姓名、地址、电子邮箱、电话号码及信用卡/借记卡号等。若遇此类情况，请立即联系您的直属上级，或通过发送邮件至Threat@PetSmart.com联系信息安全部门，也可通过其他直言不讳渠道进行反映。



关爱我们的员工

12 维护安全的工作环境

威胁和暴力

药物与酒精滥用

13 保护员工的隐私

准确记录工时

关爱我们的员工

维护安全的工作环境

我们致力于创建并维护安全的工作环境。若您发现任何已导致或可能危害员工、顾客或我们工作场所内其他人员安全的行为或环境，必须立即向直属上级或通过任一直言不讳渠道进行反映。每位员工均需完成和自身岗位相关的安全培训课程并严格执行所有健康安全法规及PetSmart与工作场所安全相关的政策和流程。

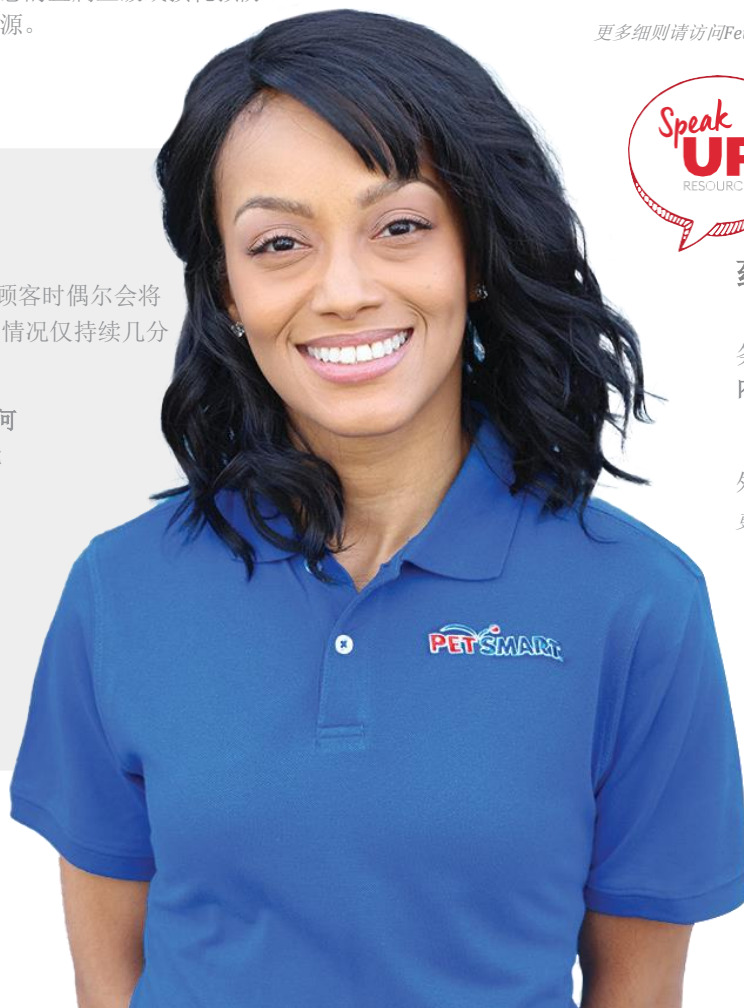
所有员工均有义务熟知PetSmart的应急响应程序，并对工作场所事故、伤害或紧急状况进行即时反映。您的直属上级或损耗预防与安全专员可解答疑问并提供额外支持资源。



问与答

问: 在我门店里我注意到，员工在协助顾客时偶尔会将梯子与商品临时堆放在紧急出口前。这种情况仅持续几分钟，是否可以接受？

答: 不可接受。紧急出口前严禁放置任何物品——即使是临时堆放。若您发现可能威胁员工安全的环境或行为，请立即向您的直属上级或通过任一直言不讳渠道反映。



威胁和暴力

我们严禁工作场所出现暴力行为、暴力威胁及恐吓。若您发现任何已导致或可能危害员工、顾客、宠物或工作场所内其他人员安全的行为，**必须立即**向直属上级或通过任一直言不讳渠道反映。

根据当地法律规定，未经PetSmart书面授权，员工不得在PetSmart所属场所（门店、配送中心或办公室）携带任何类型的武器。

更多细则请访问Fetch平台查阅《工作场所暴力防范政策》。



如果您认为存在直接危险，请参考PetSmart的应急响应程序或拨打 1-1-0。

药物与酒精滥用

严禁在受药物或酒精影响的状态下工作或处理PetSmart相关业务，此规定适用于所有工作场景（无论是否在PetSmart所属场所内）。工作场所内禁止使用、饮用、持有或分发非法药物。

除达到法定饮酒年龄的员工可在经批准的公司活动中适量饮酒外，PetSmart所属场所及公司活动期间一律禁止饮用酒精饮品。

更多细则请访问Fetch平台查阅《无毒品与酒精工作场所政策》。

保护员工的隐私

我们认真履行处理员工个人信息的责任。我们根据适用法律和我们的政策收集、使用、存储和共享员工信息，并采取适当措施防止信息丢失、滥用或未经授权的披露。

我们期望所有员工对员工的个人信息保密，并遵守所有适用的数据隐私法和 PetSmart 关于收集、存储、使用、共享和处置个人信息的政策。

若发现员工个人信息疑似或确认存在丢失、滥用、遭不当访问或披露的情况，请立即联系您的直属上级或发送邮件至 Threat@PetSmart.com 联系信息安全部门。

问与答

问：我是一名门店负责人，收到一封声称来自凤凰城总部的邮件，要求我立即提供我店内员工的姓名与社会安全号码，并称该信息至关重要需马上发送。我该如何处理？

答：切勿轻易共享员工个人信息，除非您能百分百确认请求有效。该邮件可能是外部人员试图窃取员工个人信息的钓鱼攻击。不要回复来历不明的请求或打开来历不明的附件。如有疑虑，请与您的直属上级沟通，或将请求发送给 Threat@PetSmart.com，以便他们核实电子邮件的有效性。

准确记录工时

我们遵循所有劳动法规，包括涉及工资与工时的相关法律。我们致力于确保员工获得公平、准确且及时的劳动报酬。

时薪制员工必须使用公司考勤系统准确记录所有工作时间（含正常班次外的工作时长）。员工不得从事、允许或要求他人不记录工时而工作，且必须遵守用餐与休息时间规定。

员工仅可记录本人工时，严禁代他人记录。若您考勤记录有误，您必须告知您的直属上级以更正记录。如您发现工资单存在误差，您必须立即告知您的直属上级以便核查处理。

不适用特殊工时工作制的员工的直属上级有责任确保员工工时记录准确无误，并监督员工遵守用餐与休息时间规定。若对薪资或工时存在疑虑，请立即联系您的直属上级或通过任一直言不讳渠道反馈。

更多细则请访问 Fetch 平台查阅《工时与工作周政策》。

问与答

问：一位同事在一小时前下班时忘记打卡，她联系我并要求我按实际离开时间代她签退。我该如何处理？

答：我们政策明确规定：**严禁代他人记录工时**。该同事需自行记录本人工时，必要时可提交更正申请。她应联系她的直属上级并协同处理调整事宜。



尊重彼此

15 归属感

平等机会

骚扰

尊重彼此

归属感

我们倡导归属感和包容性文化，让拥有不同背景、经验与才能的个人都能充分发挥潜力。我们深知，创建并维护包容性文化是正确之举，亦将使PetSmart成为更具竞争力的企业。

在个人层面，我们期望每位员工以礼貌与尊重的态度对待同事、顾客及商业合作伙伴，共同为PetSmart的归属感文化贡献力量。

平等机会

PetSmart秉持平等雇佣原则，致力于维护包容性文化。我们为所有员工及求职者提供平等机会，不因种族、肤色、宗教、性别、性取向、性别认同、原籍国、残障、退伍军人身份或其他受法律保护的特征而区别对待。我们对求职者的录用及员工的留任与评估，仅基于与工作相关的因素，如技能、绩效、诚信度及对公司目标的投入度。

我们承诺为符合条件的残障人士（无论残障可见与否）在求职过程中及入职后提供合理便利。若您因残障需要协助或便利调整，请联系 Accommodations@PetSmart.com 或致电1-866-263-8411。

骚扰

PetSmart致力于营造零骚扰的工作环境。我们绝不容忍任何贬低人格尊严、或制造恐吓性、敌意性及其他冒犯性环境的行为。

骚扰是指制造不尊重、恐吓、敌意、贬低、羞辱或冒犯性环境的行为。骚扰行为的认定基于他人对行为的感知（即实际影响），而非行为者的意图。此类行为可能发生在工作时间内外，可能涉及同性或异性，可能出现在PetSmart所属场所内外，可能由员工、宠物家长或商业合作伙伴实施，亦可能通过面对面、电子邮件、短信或社交媒体等途径发生。

骚扰示例包括但不限于：

- 发表冒犯性言论、诽谤性言辞、侮辱性手势或玩笑；
- 对他人进行刻板印象归类或贬低性评价；
- 实施言语或肢体威胁、恐吓或辱骂行为；
- 提出性暗示、进行不受欢迎的身体接触或强迫他人建立私人关系；
- 在工作场所展示或通过电子方式传播冒犯性图片、视频或贬损性标语。

任何制造令人不适、恐吓、敌意或冒犯性环境的行为均不被容忍，**须立即**向您的直属上级或通过任一直言不讳渠道反映。

我们绝不容忍对善意举报骚扰或歧视行为的人员实施打击报复。任何参与报复行为者将面临纪律处分，包括可能解除劳动合同。

更多细则请访问Fetch平台查阅《反歧视、骚扰与报复政策》。



问与答

问：Central Bark上有帖子提及我门店的一位同事。其他同事表示不愿与其共事，理由是该同事“年纪大”且因其“动作慢”导致他人需承担更多工作。我注意到该帖子下有评论称其为“慢乌龟”“蜗牛”。我该如何处理？

答：PetSmart绝不容忍任何不尊重、恐吓、敌意或制造冒犯性环境的行为，**此规定适用于Central Bark平台的所有内容**。若发现Central Bark上存在不当内容，您可使用平台举报功能提请内容审核。您也可通过任一直言不讳渠道向直属上级反映相关评论。

诚信行事

17 外部沟通

18 避免利益冲突

20 公平开展业务

23 保护PetSmart资源

24 回应政府问询

负责任地捐赠

诚信行事

外部沟通

负责任地沟通

与客户、员工及外部利益相关方进行负责任地沟通，是维系各方信任的基石。我们必须确保向外部受众提供准确且一致的信息。请始终将问询转交至适当渠道，并谨记：

- **仅授权员工可代表PetSmart对外发声。**未经事先批准，不得代表PetSmart回应媒体提问。
- 在允许第三方使用PetSmart标识或同意参与讨论或涉及PetSmart的演说活动前，必须先获得企业通讯部的批准。
- 未经首席法务官批准，**严禁以PetSmart名义进行政府游说**（包括雇佣第三方游说）。"游说"指试图影响政府或政府官员决策的行为。
- 任何政府机构对PetSmart的问询，**必须立即转交法务部处理。**

媒体问询

若您收到任何涉及店内拍摄、电视报道、公开采访、行业会议参与请求或其他媒体问询（包括社交媒体相关请求），或被要求代表PetSmart发表评论，请其联系企业通讯部24小时媒体热线：623-587-2177。

社交媒体

我们理解许多员工希望通过社交媒体论坛、博客或公共留言板分享对宠物与人的热情。但需注意，员工发布的言论可能影响其个人及PetSmart的声誉。任何员工在社交媒体表达个人观点时，**应秉持常识与良好判断力。**

使用社交媒体时请遵守：

- **未经授权不得代表公司发声：**始终明确表明所述的观点仅代表您个人；
- **严禁披露PetSmart机密信息**（包括财务信息、顾客或员工相关信息）；
- **禁止参与骚扰行为或发表诽谤性、歧视性言论；**
- 若评论我们的品牌、产品或服务，**必须披露您与PetSmart的关联关系；**
- **遵守商标法、著作权法等相关法律法规。**

更多细则请访问Fetch平台查阅《社交媒体使用政策》

问与答

问：PetSmart正在为我们美容沙龙的首次到店顾客提供折扣，我希望在社交媒体上分享此优惠给朋友。可以这样做吗？

答：通常情况下，您可以自由分享或转发PetSmart已向公众公开的促销信息，但您**必须披露您与PetSmart的关联关系**。在确认该折扣已通过官方渠道公开后，您可在社交媒体分享，并需附注声明表明您在PetSmart工作。



避免利益冲突

员工的所有工作相关决策必须符合PetSmart的最佳利益。当个人活动干扰或影响您代表PetSmart作出的决策时，即构成利益冲突。

您必须避免个人利益与PetSmart利益之间的实际或表象上的冲突。即使是利益冲突的表象，也可能损害顾客、商业伙伴及员工对我们的信任。

若存在任何可能或实际的利益冲突，**必须立即向人力资源部或法务部披露**，以便安排对具体情况的讨论与评估。

更多细则请访问Fetch平台查阅《利益冲突政策》。

外部雇佣与商业利益

员工必须避免可能对工作表现产生负面影响，或干扰（或看似干扰）其为PetSmart作出最佳利益决策的外部雇佣或商业利益。**原则上禁止员工为PetSmart的竞争对手或商业伙伴工作或提供服务。**任何例外情况须经人力资源部与法务部批准。

问与答

问：在PetSmart从事宠物美容工作数年后，我认为部分宠物家长会聘请我在PetSmart场所之外为其狗狗提供美容服务。我是否可以在为PetSmart工作的同时到外部场所为狗狗美容？

答：不可以。在受雇于PetSmart期间私自提供外部狗狗美容服务可能构成利益冲突。在寻求外部商业机会前，**必须事先联系人力资源部。**

个人关系

我们认可并尊重员工可能在职场外与其他同事存在密切私人或家庭关系并进行社交往来。但**应运用良好判断力**，确保此类关系不会对您为PetSmart工作、工作环境或您对他人的督导能力产生负面影响。

我们必须避免偏袒、公开示爱或基于情感/友谊作出商业决策：所有商业决策必须仅以PetSmart的最佳利益为出发点。

若您与直接或间接督导的员工存在恋爱或亲密关系，或涉及任何可能引发实际或表象利益冲突的关系，**必须立即向人力资源部及您的直属上级披露该关系。**

若因职位变动导致您需督导已有恋爱或私人关系的员工，**必须立即向人力资源部及您的直属上级披露该关系。**

若不确定某关系是否可能引发利益冲突，您应主动披露。

问与答

问：我最近开始与其他门店的一位同事恋爱约会。这可以接受吗？

答：您必须向您的直属上级、人力资源部或任一其他直言不讳渠道披露该关系。具体处理将根据双方职位及该关系是否可能引发偏袒表象或利益冲突而定。



供应商关系

在您参与选择您的家庭成员、私人朋友或恋爱伴侣所就职的供应商或其他商业合作伙伴时，您必须向人力资源部及法务部披露该关系，以便相关部门根据具体情况的实际因素与背景提供指导。

问与答

问：我哥哥拥有一家设计与销售创新宠物产品的公司。我希望聘请他的公司为PetSmart设计产品。我可以这样做吗？

答：原则上，您不得聘请您哥哥的公司为PetSmart提供服务。您必须向您的直属上级、人力资源部及法务部披露潜在利益冲突。相关部门将评估是否可采取措施使您退出决策流程，并确保所有决策均以PetSmart的最佳利益为出发点。

礼品与招待

与我们的供应商和商业合作伙伴互赠礼品或共享餐饮和娱乐是加强商业关系的一种方式。但是，如果这些来往旨在影响（或看似影响）商务决策，则可能是不恰当的，在某些情况下甚至是非法的。PetSmart员工提供或接受的所有礼品、宴请和娱乐活动都必须出于合法的商业目的，在商业场合中合理适当，且不得有损PetSmart的声誉。

为确保商业礼节不影响（或看似影响）我方或他方商业决策，员工**必须遵守**公司《礼品与招待政策》及《反腐败政策》，其中规定了额外的限制和要求。

更多细则请访问Fetch平台查阅《礼品与招待政策》。



问与答

问：我受邀参加一场由本地供应商赞助的高尔夫球活动，届时我将与数名该供应商员工一起打球。我可以参加此活动吗？

答：参加该活动可能是可以接受的。在接受邀请之前，请参阅我们的《礼品与招待政策》以及任何部门政策，以确定是否允许参与以及需要哪些批准。如果参加活动会影响您的客观性，或影响或看似影响有关供应商的决策，您应拒绝邀请。

利益冲突的判定可能较为复杂，职业与个人利益的界限可能变得模糊。若您认为存在实际或表象冲突，必须向您的直属上级或通过任一直言不讳渠道披露。若存疑虑，最佳做法是谢绝邀请。

经济利益

应避免投资或其他经济利益可能干扰（或看似干扰）做出符合PetSmart最佳利益的决策的能力。

必须向人力资源部或法务部披露的经济利益的两个例子是：

- 您或您的家庭成员在PetSmart竞争对手或商业合作伙伴（包括供应商、供货商或承包商）中拥有重大经济利益（不包括在上市公司中拥有少于1%的股份）。
- 您代表PetSmart与您或您的家庭成员拥有重大经济利益的公司进行交易

PetSmart的商业机会

在PetSmart工作期间，您可能知悉特定商业机会。此类机会归属PetSmart所有。未经人力资源部及法务部事先批准，严禁利用属于PetSmart的商业机会，亦不得向PetSmart外部分享此类机会。

更多细则请访问Fetch平台查阅《利益冲突政策》。

公平开展业务

保持准确的商业记录

商业记录的完整性和准确性有助于我们履行向投资者、债权人、政府机构和其他利益相关者提供准确、及时的财务成果和其他信息的义务，同时也能确保内部决策以准确、完整的信息为基础。

商业记录包括业务过程中维护的任何文件或通讯，如财务记录、合同、项目计划、采购订单或电子邮件。您有责任确保所保管或控制的记录的维护、留存和销毁符合我们的保留政策以及所有法律法规的记录保留要求。为妥善管理商业记录，您应当：

- 遵守公司对所有商业记录的档案管理政策与留存期限规定；
- 严禁伪造商业记录、反映误导性信息，或隐匿、篡改、掩饰任何商业交易；
- 若收到法律保留通知或税务审计通知，无论现有留存期限或适用法律如何，均须严格遵循通知中的留存指令。

如对法律保留通知或税务审计通知存疑，请咨询法务部。

更多细则请访问Fetch平台查阅《企业记录保留时间表》。

内幕交易

在PetSmart工作期间，您可能接触到涉及PetSmart或商业合作伙伴的**重大非公开信息**。"重大非公开信息"指既未公开也未广泛传播、且理性投资者认为对交易决策具有重要影响的信息（例如销售与盈利数据、重大收、并购计划或业务战略调整等）。

我们**严禁从事内幕交易**——即利用任何重大非公开信息非法买卖证券。同时**严禁向他人提供此类信息以使其据此交易**（此行为称为"信息泄露"，同样构成违法）。

避免腐败与贿赂

PetSmart在我们的商业往来中禁止任何形式的腐败行为，**绝不**为达成商业目标而损害诚信或声誉。我们遵守反腐败法律，任何代表PetSmart的员工、个人或公司均**不得授权、提供或支付贿赂**。

贿赂指直接或间接提供/接受任何形式的有价值物，以影响决策、保留业务或获取不正当商业优势。除现金外，贿赂形式还包括礼品、款待（差旅、餐饮及娱乐）、捐赠与赞助，或对接收方具有价值的任何其他东西。贿赂亦可能以**"便利费"**形式存在，即向政府官员支付费用以加快行政流程。

包括美国《反海外腐败法》（FCPA）在内的反腐败法律均适用于我们的业务，并对保存准确的账簿记录及维持有效财务控制提出具体要求。

某些情况下，贿赂请求可能被伪装或被视为行业惯例。我们的政策将帮助您识别危险信号。**若怀疑存在贿赂行为、索贿或实际支付贿赂，必须立即向您的直属上级、法务部或通过直言不讳渠道反映**。如有疑问或问题，请联系法务部。

更多细则请访问Fetch平台查阅《反腐败政策》。



问与答

问:某物流合作伙伴告诉我，向外国政府机构管控的海外港口“相关人士”支付合理“费用”可加速我方产品清关。该合作伙伴提议代我方支付此“费用”。此做法是否可行？

答:不可接受。我们禁止合作伙伴从事任何我方自身不可为之行为。根据许多法律，即使向外国政府官员支付小额款项也是非法的，而且支付此类款项一定是违反我们的政策的。



公平竞争

我们相信竞争性市场能使各方受益，因此我们遵守所有业务所在地促进竞争的法律，并谨慎避免出现任何不公平限制（即便是看似不公平限制）其他公司竞争能力的情况。我们不以不实言论诋毁竞争对手，也不通过不道德或非法手段获取竞争信息。

与供应商、竞争对手或其他商业伙伴交往时，**严禁达成协议**（包括非正式或口头谅解）意图或看似意图：

- 操纵或设定价格；
- 划分或分配市场、客户及区域；
- 联合抵制其他公司。

若与供应商、竞争对手或商业伙伴交往中涉及上述话题，**须立即终止对话并明确表示不参与此类讨论或安排**，同时即刻向您的直属上级及法务部反映相关事件。

竞争法议题可能较为复杂，若有问题或需反映疑虑，请联系法务部。更多细则请访问Fetch平台查阅《反垄断政策》。

问与答

问：我参加某供应商主办的活动时，一位竞争对手的采购人员向我提议其公司与PetSmart合作，共同向部分供应商协商更优价格。可以讨论此提议吗？

答：不可以。我们不得与竞争对手进行此类协调。您应告知对方我们无此意向，**立即终止对话**，并向您的直属上级及法务部反映此事。

防止洗钱

洗钱是一种非法行为，指个人或组织试图通过合法商业交易，使犯罪活动所得的资金看似合法化。

员工应对可能预示此类活动的交易保持警惕。**来自商业伙伴的危险信号可能包括：**要求使用现金支付；要求从非商业账户支付或要求通过其他异常支付条款进行交易。**来自顾客的危险信号可能包括：**异常采购行为或使用礼品卡。礼品卡越来越多地被犯罪分子用来洗钱，因为购买和使用礼品卡时无需识别个人身份。



问与答

问：一位顾客在我收银台用现金购买了大量礼品卡。几分钟后，另一顾客用现金购买了更多礼品卡。起初我未觉异常，但注意到相同顾客又回来用现金购买更多礼品卡，有时要求将购买分拆为多笔交易。我应该做些什么吗？

答：这些顾客购买礼品卡的方式表明他们可能在从事洗钱活动。请继续遵循礼品卡销售时收银系统的所有提示，并通过您的直属上级或任一直言不讳渠道反映您的疑虑。



遵守国际贸易法规

我们采购、销售或使用的部分产品涉及与海外合作伙伴的进出口交易。PetSmart须遵守复杂的进出口管理法律法规。若您的工作职责涉及产品进出口相关事务，您必须严格遵守所有适用的国际贸易法律及公司政策。

我们的商业交易受制于必须遵守的各类全球贸易管控与制裁措施，包括但不限于：

- 政府实施的出口管制、贸易限制、贸易禁运、法定经济制裁及抵制措施；
- 反抵制法——禁止企业参与或配合未经美国政府批准或制裁的国际抵制行动；
- 美国或其他政府实施的制裁——限制与特定国家、实体或个人开展业务。

若您有理由认为某商业伙伴违反适用贸易法、行为不道德或违反PetSmart的承诺，请向法务部反映您的疑虑。



保护 PetSmart 资源

PetSmart 机密和专有信息

公司机密信息（包括财务与运营数据、顾客及员工信息、人事档案与商业计划）均为PetSmart所有的宝贵资产。**每位员工均有责任防止PetSmart机密信息不被擅自披露。**您必须遵守所有适用的政策和程序，包括所有信息安全措施，并在访问、使用、存储或传输此类信息时保持审慎，以保护机密信息。

向公司外部共享PetSmart机密信息前，**须依PetSmart公司政策获得适当授权**（如适用，需签订保密协议）。此外，员工只能在需要知情的基础上在PetSmart 内部共享机密信息。PetSmart 员工有责任持续保护 PetSmart 的机密信息，即使他们与 PetSmart 的劳动关系已经终止。

若怀疑或确认PetSmart机密信息已丢失、遭滥用、被不当访问或披露，**您必须立即通过您的直属上级或任一直言不讳渠道反映。**

问与答

 **问：**我因工作需要频繁出差，常在途中与同事讨论机密商业计划，有时会在出租车或公共交通中使用手机进行此类通话。这样可以吗？

答：不可以。为了防止无意中泄露信息，当您讨论或处理 PetSmart 的机密信息时，您必须避免在公共区域交谈，并确保在使用公共 Wi-Fi 和公司配发的设备时采取适当的防范措施。

PetSmart 知识产权

我们共同承担保护PetSmart知识产权资产的责任，且**必须遵守**所有与知识产权开发、使用、保护及执行相关的政策与程序。

在PetSmart创造的任何成果均可能构成知识产权，包括新品牌、营销活动、艺术作品、产品设计、软件及业务创新等。**作为公司员工，您因职务所创作的全部或部分作品均归属PetSmart所有。**

我们亦尊重他人（包括商业伙伴）的知识产权，并谨慎确保商业活动不侵犯他人知识产权。**未能遵守此规定可能导致公司面临重大法律与财务风险。**



若对PetSmart知识产权存在任何疑问（包括商标的正确使用、知识产权保护，或涉及知识产权侵权、滥用、盗用的疑虑），请联系法务部。

PetSmart 商业资产

PetSmart商业资产必须仅用于正当的商业目的，并须防范盗窃与滥用。商业资产包括实体资产（商品、固定装置和办公家具）、技术资产（计算机硬件、软件、电子网络和系统访问权限）和金融资产（资金、信用卡和其他账户）。

您有责任保护PetSmart的商业资产，并确保其仅用于合法用途。**若发现盗窃、盗窃未遂、财产损毁或不当使用PetSmart商业资产的行为，须立即向您的直属上级反映。**

所有通过PetSmart计算机或网络系统发送、接收或存储的信息与通讯均属公司财产。**公司技术设备的任何使用行为均无隐私性**，PetSmart有权访问并审查您发送、接收或存储的信息。

合理使用资产亦意味着审慎决策公司资金的支出。**代表PetSmart谈判具有法律约束力的协议、签署文件或采取其他行动时，须严格在授权范围内行事。**若不确定自身权限范围，应咨询您的直属上级或联系法务部。

员工折扣政策

PetSmart为员工提供折扣作为福利。您有责任理解并遵守《员工折扣政策》的所有条款。**允许他人使用您的折扣，或为他人代购并找其报销费用，均违反公司政策。**

更多细则请访问Fetch平台查阅《员工折扣政策》。

回应政府问询

PetSmart 会配合政府机构合理的信息提供要求。如果政府机构联系您，要求您提供商业信息，您必须立即通知法务部成员，由其协助处理该请求。

我们始终对政府机构保持诚实，但只有指定的 PetSmart 员工才能处理此类请求。

更多细则请访问Fetch平台查阅《企业法律文书政策》。

负责任地捐赠

PetSmart致力于通过慈善捐赠与社区合作带来积极的变化。我们通过PetSmart慈善基金会、PetSmart员工援助基金及其他举措，支持旨在实现我们所服务社区的目标和满足其需求的倡议。

我们的六大核心价值观激励着我们中的许多人付出时间、才智和金钱来支持各种组织和事业，从而丰富我们的社区。我们鼓励您通过参与公司外联活动、志愿服务及其他对您有意义的方式来回馈您的社区。

更多细则请访问Fetch平台查阅《志愿服务政策》



服务我们的社区

26 尊重人权
负责任地参与政治活动

27 保护环境

服务我们的社区

尊重人权

PetSmart 认识到在我们的运营和供应链中维护和促进基本人权的重要性。

我们只选择与我们拥有相同价值观并对人权做出持续承诺的供应商和商业伙伴合作。我们的《供应商行为准则》传达了我们对供应链合作伙伴的要求和期望。这些要求包括但不限于以下内容：

- 营造一个没有歧视和骚扰的工作场所
- 禁止童工、强迫或非自愿劳动和人口贩运
- 遵守所有适用的劳动和就业法律，包括有关工作时间、同工同酬以及健康和安全的法律
- 承认并尊重涉及结社自由的适用法律



如果您发现或怀疑我们的任何供应商没有达到我们的期望，请联系您的直属上级和法务部，或使用任一直言不讳渠道反映。

问与答

问：在访问一家供应商时，我看到该供应商的工厂似乎存在不安全的工作条件。我该怎么办？

答：您应立即通知您的直属上级和法务部或联系 CareSmart。我们要求所有供应商遵守所有适用法律以及我们的《供应商行为准则》。

负责任地参与政治活动

PetSmart 对政治活动进行协调，以确保我们采取的立场或支持的倡议符合我们的价值观。**所有关于PetSmart对政治议题的立场或政治捐款的决策，必须经首席法务官批准方可实施。**

我们鼓励您参与政治进程，并投身促进社区发展的活动。若您为政治活动投入时间或资金，**必须明确表明您以个人名义行事**，而非代表 PetSmart。**严禁使用PetSmart名称或暗示PetSmart支持任何政治事业或候选人，亦不得利用PetSmart职位施压同事进行政治捐款或支持/反对特定议题或候选人。**未经企业通讯部负责人和首席法务官的批准，严禁将 PetSmart 的资源或服务用于政治目的。

问与答

问：我支持当地的一位政治候选人，并被请求协助复印宣传单。在门店打印机闲置时，我可以用它复印吗？

答：不可以。您不能使用PetSmart的资产(如打印机和纸张)来进行政治竞选或事业。此外，您不能通过使用PetSmart资产给别人留下PetSmart支持任何政治事业或候选人的印象。

保护环境

在 PetSmart，我们致力于通过减轻和减少运营对地球的影响，成为负责任的环境守护者。对宠物的热爱驱使我们敬畏自然——宠物依赖清新的空气、水源与绿色空间健康成长。正因如此，我们致力于减少对环境的影响，为更健康的地球贡献力量。这项承诺涵盖我们的运营体系、供应链及线上线下销售的所有产品。

我们全力达到或超越所有环境可持续性相关法规要求，并与政府机构及当地社区紧密合作，以遵守影响我们业务的国家及地方法律。我们已建立专项管理机制，确保识别并妥善处理环境敏感物质与危险材料，对其运输、储存、回收、再利用或处置实施全流程安全管理。

如需详细了解我们的环境可持续性举措，欢迎阅读我们的《企业社会责任报告》。





© 2025 PetSmart. 保留所有权利。
PetSmart 及 PetSmart 弹球标志为PetSmart Home Office, Inc.
所有的注册商标