



# 商業行為標準

金色拱門的承諾



「我們整個企業的營運奠基於我們能夠嚴守商業道德、待人真誠而且值得信賴。」

「我們整個企業的營運奠基於我們嚴守商業道德、待人真誠而且值得信賴。聲譽的建立非一朝一夕。我們並不是促銷者，我們是商人，擁有可靠、持久和具建設性的道德標準，讓我們的事業不但在今日獲得成功，而且在日後多年也仍然保持成功，歷久不衰。」

雷·文洛克(Ray Kroc)，  
麥當勞創始人寫於 1958 年





## 麥當勞的價值觀

### 我們將顧客的體驗視為我們所有工作的核心

顧客是我們存在的理由。為表達我們的感激，我們應該在一個清潔、令人感到受歡迎的環境中為他們奉上超值的優質食物和卓越服務。我們的目標是每一次都能為每一位顧客提供優質的產品、貼心的服務、整潔的環境和物超所值的體驗（即「品質、服務、清潔和價值」(QSC&V) 準則）。

### 我們致力於培養我們的員工

我們提供機會、孕育人才、培養領導者並獎勵成果。我們相信，一支由具有不同背景和經驗並且訓練有素的個人所組成的團隊，在一個彼此尊重並且推動高度參與的環境之下共同合作，才是促進我們不斷取得成功的基本要素。

### 我們堅信麥當勞公司的系統

麥當勞由加盟經營者、供應商和公司員工共同組成的「三角凳」業務模式是我們的基礎，而在這三者之間取得利益平衡則是關鍵所在。

### 我們本著道德誠信來經營業務

良好的商業道德才能帶來健全的業務。在麥當勞，我們每個人都把遵守高標準的公平、誠實和誠信原則來開展業務視為己任。我們每一個人都願意承擔，作為一個整體，我們共同負責。

### 我們回饋給我們的社區

我們嚴肅看待身為領導人所應擔當的重責大任。我們協助顧客建立更美好的社區，支持麥當勞叔叔之家兒童慈善基金會，充分利用我們的規模、能力和資源，為了使這個世界變得更美好而奉獻一份心力。

### 我們努力發展有利潤的業務

麥當勞是一家公開上市的公司。因此，我們努力為股東提供持續的利潤成長。這就需要我們堅持顧客至上的原則並且持續關注我們系統的健全運作。

### 我們鑿而不捨地努力改進

我們是一個努力學習的組織。我們的目標是透過不斷的發展及創新，以預見和針對不斷變化的顧客、員工和系統需求做出回應。

**我們立志成為我們顧客喜愛的用餐場所和用餐方式。**

為了實現這個使命，無論作為個體還是整個系統，我們的行為都必須反映出我們的價值觀。



# 目錄

<b>8 簡介</b>		<b>32 我們的社區</b>
9 商業行為標準		33 社區和回饋
9 《商業行為標準》的適用性		34 政治活動
9 公佈、修改和豁免		35 公司的社會責任
10 管理層的承諾		35 環境責任
10 主管級員工的附加責任		35 營養和健康
10 個人承擔		35 可永續經營的供應鏈
11 開誠佈公的溝通/商業信譽專線		
<b>12 我們的顧客</b>		<b>36 有利潤的發展</b>
13 產品品質和安全		37 公平競爭與反壟斷
14 保密資訊		38 商業慣例
15 市場推廣		39 內幕資訊和證券交易
15 個人資料		39 與公眾溝通
		39 政府調查
<b>16 我們的員工</b>		<b>40 持續改進</b>
17 聘僱就業體驗		41 企業管治和內部監控
17 保護舉報人不受報復		41 內部調查
18 人權和法律		42 呈報問題
18 尊重和尊嚴		
19 凝聚力和多元化		<b>43 其他資源</b>
19 安全的工作場所		43 人員/你的擴充團隊
19 酒精和毒品		43 政策/你的延伸資訊網
		43 舉報涉嫌違反《商業行為標準》的行為
<b>20 麥當勞的系統</b>		44 保持我們金色拱門的光輝
21 我們的行事應以系統的最佳利益為念		
21 與加盟經營者的關係		
22 與供應商的關係		
<b>24 商業道德</b>		
25 保護公司資產		
26 利益衝突		
26 與親朋好友做生意		
26 在外兼職/其他生意安排		
27 贈禮、施惠和商務應酬		
27 對外投資		
28 電子通訊設備的使用		
29 商業記錄與通訊		
30 法律的字面意義和精神實質		
30 國際商務		
30 反賄賂		

麥當勞公司及其每一名員工之間的關係，應服從於員工受僱所在國家法律的規範。以適用的國家法律為前提，《商業行為標準》的任何內容皆不會改變此種關係的本質，亦不會因此而使麥當勞公司及系統內的員工產生聘僱關係。根據適用的國家法律，麥當勞保留《商業行為標準》如何適用於特定情況下的決定權，並保留在毋須事先通知、磋商或徵得同意下便按照其認為適當的方式修訂或修改《商業行為標準》的權利。此類修訂或修改對員工的適用性應根據當時的情況，參考修訂或修改的內容以及適用的國家法律來加以確定。



## 簡介

### 商業行為標準

這些《商業行為標準》是我們身為麥當勞大家庭成員所應肩負的道德與法律責任指南。這並非是針對將可能面臨的所有道德問題的管理規章大全。也不是適用於所有麥當勞業務的法律和政策摘要。更不是一份合同，也並非要以此來取代良好的判斷力。更準確地說，《商業行為標準》提供相應的指南並指導我們找到做出正確決定所需的資源。

### 《商業行為標準》的適用性

這些《商業行為標準》適用於麥當勞公司及其位於全球各地的控股分支機構的員工。麥當勞董事會的非員工成員必須遵守麥當勞公司董事會公佈於麥當勞公司網站: [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com) 的《行為準則》。《商業行為標準》不適用於我們的加盟經營者、供應商或其員工。但是，身為麥當勞系統的成員，我們希望他們能夠瞭解《商業行為標準》，以便他們自己能夠制定符合《商業行為標準》精神的政策及程序，並且全力支持我們的員工遵守《商業行為標準》。此項共同的承諾將有助於確保我們贏得作為一家誠信經營的公司的信譽。

### 公佈、修改和豁免

《商業行為標準》的最新版本將公佈於麥當勞公司的網站: [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com)。日後所作的修改也將根據適用法律的規定公佈在網站上。在極為罕見的情況之下，如果出於為公司的最大利益著想而豁免《商業行為標準》對高級主管人員的約束，則必須經由董事會審核委員會批准，並依法立即予以披露。由於《商業行為標準》會定期進行修訂，因此請不時登入公司網站以查看最新的版本。

圖片: 意大利米蘭

### 管理層的承諾

麥當勞的管理階層致力於實踐高水準的商業道德行為標準。麥當勞的董事會負有監督公司業務以確保公司嚴守道德和法律標準之責。為了協助我們的員工履行我們的《商業行為標準》，麥當勞特別成立了全球合規辦公室。該辦公室負責監督麥當勞公司是否切實遵守這些《商業行為標準》和其他政策。

### 主管級員工的附加責任

對他人負有管理職權的員工都身居於深獲信任和具有影響力的職位。因此，他們需要承擔《商業行為標準》所規定的特殊責任，保持一個合乎道德標準的工作環境，並且以身作則。他們必須確保下屬員工理解並遵守《商業行為標準》，同時完成所有規定的合規和道德規範培訓。此外，他們必須向員工傳達相關的麥當勞政策，並幫助他們理解這些政策。

主管級員工必須與員工保持開誠佈公和誠懇的雙向溝通。這就意味著要鼓勵員工提出問題與建議和舉報不道德行為。最後，主管級員工必須對提請他們注意的不道德行為的指控追查到底，並且採取適當的糾正措施或給予紀律處分。

### 個人承擔

對於外界而言，我們的每一個行動都代表著麥當勞，因此我們必須竭盡所能隨時隨地維護我們的聲譽。我們的成功與否取決於我們每一個人承擔起個人職責，為所應為。我們有義務阻止或防範可能傷害到顧客、公司系統或麥當勞的聲譽的行為 – 並當有任何此類行為發生時儘快呈報。

違反法律或《商業行為標準》的員工應受到紀律處分，甚至可能被終止僱傭關係。

### 開誠佈公的溝通/商業信譽專線

在麥當勞，我們開誠佈公地進行溝通，並且為了徹底理解而認真傾聽。我們應勇於提出問題和疑問，即使這樣做並不容易。

如果你知道任何違反《商業行為標準》或任何適用法律的行為，你有責任立即呈報此類違反行為。

提出疑問有很多種方式。如果你認為有違法行為，請立即諮詢全球合規辦公室或法律部。對於其他事項，你可以告知你的直屬上司或其他主管人員，或與人力資源部或全球合規辦公室聯絡。你也可以至電麥當勞商業信譽專線以反映問題，這是一支特別供員工來電反映有關商業道德和合規問題的免費專線電話。

麥當勞商業信譽專線是每年 365 天、每週 7 天、每天 24 小時由專人接聽的一支熱線電話，由一家專門處理敏感事件舉報電話的外部公司負責操作。在美國境內，請撥：1-800-261-9827。在美國以外地區，可以撥打對方付費電話。此專線還有翻譯員服務。致電者可以匿名的方式來電舉報，而且我們絕對不會特意試圖去辨識來電者的身份。不過匿名來電者應該瞭解，匿名舉報的事件往往很難予以適當的追查。



我們將顧客的體驗視為  
我們所有工作的核心

## 我們的顧客

### 產品品質和安全

整潔的餐廳。美味可口而且安全的食物。深受孩子們喜愛的開心樂園餐（臺灣為快樂兒童餐）玩具。這些長久以來早已成為麥當勞品牌的特色，並且也是我們品牌承諾的基礎。

麥當勞致力於確保為我們的顧客提供安全的食物和飲料。這就意味著要與負責監督、檢驗和追蹤配料成分的供應商密切合作。此外，我們採取一套綜合方案以確保我們的所有玩具和推廣產品都是安全可靠的。我們對食物、飲料、玩具和推廣產品的安全及品質標準都達到甚或超過了有關政府所有適用的要求。我們支持採取有助於保護顧客並且確保當地食物供應安全的額外措施。作為一個優秀的企業公民，我們將這方面的努力視為己任，同時我們也體認到，如果我們的業務要能持續發展和獲利，這一點必不可少。

麥當勞的每一位員工都有責任遵守所有適用的安全和衛生政策及程序。如果你察覺到有關我們產品安全方面的問題，應立即通知你的經理。

### 言行一致

「我們每一天所說的每一句話  
以及我們傳達給顧客和員工的  
每一個訊息都代表著麥當勞的  
品牌。」

麥當勞員工



## 保密資訊

資訊是有價值的資產。保密資訊不得透露給麥當勞以外的任何人士，並且不得與在業務上不需要知道此類資訊的麥當勞員工討論。保密資訊可能包括例如未公開的營業額和財務資訊、重大的公司變化、產品配方或營運方式、市場推廣和地產計劃、研究成果、員工資料以及與供應商、加盟經營者或他人往來關係等資訊。任何一旦公開後會對競爭對手有利，侵犯員工、加盟經營者或顧客隱私權，或者對麥當勞系統有傷害的資訊，都應被視為保密資訊。

應採取預防措施以防範意外洩露保密資訊的情況。例如：加上適當的標記，不在公開場合進行討論，並且保管好個人筆記型電腦、手提電話及/或其他任何電子設備，或者使用密碼來存取你的筆記型電腦、手提電話及/或其他電子設備。除非你已經採取了防護措施來確保電子郵件的安全，否則不要使用電子郵件來傳送保密資訊。

## 市場推廣

在顧客尚未踏進我們的餐廳之前，我們就將我們的誠實、有品味的及世界最知名的零售品牌之一的承諾落實在廣告與市場推廣中。麥當勞金色拱門準則：政策和標準中包含的資訊是關於我們對如何在廣告和市場推廣中宣傳及所宣傳內容的承諾，以及我們的法律和商標政策與標準。

**問題：**什麼是保密資訊？

**回答：**保密資訊是指一旦被披露，可能對競爭對手有利，或是對資訊的所有者造成傷害的所有非公開資訊。例子包括一般大眾或競爭對手無從得知的商業計劃或營運資訊。

**問題：**我剛參加完一項區域會議回來，我在會中得知麥當勞令人期待的新產品計劃以及即將要宣佈的出色的財務業績。我對麥當勞的成功感到十分驕傲，我真的很想與大家分享這個消息。我可以告訴我的家人嗎？或者當記者與我接觸時，我可以回答他的問題嗎？

**回答：**不行，這些資訊還沒有向公眾發佈，故應加以保密。未經授權而隨意透露可能會導致嚴重的後果。例如，麥當勞可能被置於競爭劣勢，或是面臨法律責任。不得將公司的保密資訊向記者或麥當勞公司以外的任何人透露。

## 個人資料

我們尊重並重視員工、顧客和加盟經營者的隱私權，並且在處理他們的個人資料時嚴加保密。這就意味著你必須審慎看待並尊重所有員工、顧客和加盟經營者的個人資料，以防這些資料經人不當使用和公開。你不得為個人利益或以其他任何不當方式使用上述資料。

## 對保密資訊的妥善保護：

- ▶ Miguel 只能與公司內有必要知道的人討論潛在的保密或商業秘密資訊，並將資訊的分配範圍盡可能地局限在最少數人當中。
- ▶ Carol 每次吃午飯之前都會將保密資訊鎖到抽屜裡去。
- ▶ 因為 Joe 的工作涉及到員工的個人檔案，因此他總是將它們鎖在檔案櫃裡。
- ▶ Rita 在向潛在供應商提供關於麥當勞的資訊之前，總是要事先獲得他們簽署的保密協定。

### 麥當勞金色拱門準則：政策和標準

可從麥當勞公司內部網路  
AccessMCD 獲取



我們致力於培養自己的員工

## 我們的員工

### 聘僱就業體驗

我們提供機會、孕育人才、培養領導者並獎勵成果。我們相信，一支由具有各種不同背景和經驗之個人所組成的團隊，在一個彼此尊重並且推動高度參與的環境之下共同合作，才是促進我們不斷取得成功的基本要素。

### 保護舉報人不受報復

麥當勞保護舉報人不受報復。如果員工出於善意而提出舉報，並且有理由認為其所提供資訊的真實性，我們嚴格禁止對舉報不正當行為、提出問題或配合調查的員工進行報復。採取報復行動的任何人都將受到紀律處分，甚至可能被終止僱傭關係。如果你認為自己成為他人報復的對象，請與人力資源部或全球合規辦公室聯絡。



**問題:** Jerry 和他的上司 David 經常一起出差。每次他們出差時，David 都會用公司的美國運通卡來支付小額的私人物品款項，而 Jerry 很清楚 David 的這種消費行為。Jerry 想讓人知道 David 不當使用公司信用卡的行為，但他害怕這樣會影響他的工作。Jerry 是否有責任呈報 David 有問題的消費行為？

**回答:** 是的，Jerry 不應該害怕遭到報復，而應舉報 David 這種假公濟私的行為。他有幾種舉報方式。對於 David 的公款私用的行為，他可以直接向 David 的上司報告，與全球合規辦公室聯絡，如想匿名舉報，也可以至電商業信譽專線：1-800-261-9827。

### 人權和法律

我們支持所有人都應享有基本的人權。我們絕不聘僱童工或強制性的勞動者。我們嚴禁體罰或虐待。在不違反並遵守適用法律和法規的前提下，我們尊重員工自行加入或涉及或不加入或涉及任何組織社團的權利。我們在所經營的每個市場都遵守所有相關聘僱法律。

### 尊重和尊嚴

我們分佈在世界各地服務的每一名員工都應受到公平、尊重和尊嚴的對待。我們為員工和應徵者提供平等的機會。

麥當勞的員工應享有在一個沒有騷擾、恐嚇或虐待(不論是否與性有關的)或實際或威脅使用暴力的環境中工作的權利。我們絕不容許以口頭或實際行動來詆毀他人、毫無緣由的干擾他人的工作表現或是製造一種恐嚇、虐待、具有敵意或令人覺得反感的工作環境。

此項政策所指的騷擾行為包括誹謗、帶攻擊性的語言、玩笑、電子通訊和其他可能造成恐嚇、惡意或令人覺得反感的工作環境的視覺、口頭或肢體行為。

除了上述內容以外，「性騷擾」還包括令人不愉快的性挑逗、求歡、及其他涉及到「性」的要求。

如想瞭解更多關於這些主題的資訊，請參閱：

#### 麥當勞人力資源部工作指南

可從麥當勞公司內部網路  
AccessMCD 獲取

### 凝聚力和多元化

麥當勞致力於為每位員工提供多元化和平等的機會。我們尊重每位員工獨具的特色和觀點；同時，這些不同的觀點有助於我們建立和增進我們與顧客和商業夥伴的關係。我們樂意接納我們的員工、加盟經營者、顧客和商業夥伴的多樣性，並努力確保在麥當勞服務的每個人都能感受到一份歸屬感。

麥當勞提供公平的待遇和平等的就業機會，絕不以人種、族裔、膚色、宗教、性別、年齡、國籍或血統、身體或精神殘障、性取向、軍人身份或其他任何受法律保障的個人條件來作為考量的依據。此政策適用於我們的員工、應徵者、獨立承包商、加盟經營者、供應商和供貨商。同時也適用於麥當勞與顧客交易往來的所有層面及我們的聘僱決定，包括招聘、聘用、工作安排、培養、升遷、培訓、排班、福利、報酬和終止聘僱關係等。

### 安全的工作場所

我們致力於為員工提供一個安全健康的工作環境。我們要求所有員工遵守安全規章和慣例，並採取必要的預防措施以保護自己和同事的安全。為了每個人的安全，員工必須立即向直屬上司呈報意外事件和不安全的作法或情況。

### 酒精和藥物

你在工作場所或從事任何與工作相關的活動時，不得攜帶酒精或飲酒，或是持有或服用非法藥物。你不得在酒精、非法藥物或其他任何可能使你無法安全有效做事的非法物品支配之下工作。你不得在工作時分發給你的同事任何毒品或酒。你不得在公司場所內擁有酒或飲酒，除非是在麥當勞贊助而飲酒是允許的社交活動中飲酒。

**問題:** 我的幾個同事經常說些令人反感的笑話，我想告訴他們這些笑話讓我很反感但卻難以啟齒。麥當勞允許這種情形嗎？

**回答:** 不允許，尊重他人是麥當勞長期以來所秉持的價值觀。既然你覺得不好意思開口制止你的同事這種不適當的行為，請向你的上司或人力資源部提出你的關切事項。如果你希望匿名舉報，請致電商業信譽專線：1-800-261-9827。



我們堅信麥當勞公司的系統

## 麥當勞的系統

### 我們的行事應以系統的最佳利益為念

我們為麥當勞的長遠利益行事，而不應謀取私利或幫助家人或親友獲取利益。

### 與加盟經營者的關係

我們協助加盟經營者與麥當勞透過一個正面積極的生意關係來實現其潛力，故而建立了一個強大的系統。我們之所以能夠做到這一點，乃是因為無論是在昌盛時期或是在困難時刻，我們都會以尊重、公平與誠實對待他們。正確地對待我們的加盟經營者一直都是我們取得成功的關鍵，也是我們所有員工的職責所在。

這些《商業行為標準》並不適用於麥當勞的加盟經營者或其員工，因為他們屬於獨立的商務人士。但是，我們希望我們的加盟經營者都能維持高標準的誠信，並遵守所有包括關於人權、工作場所安全和工作者報酬及待遇方面適用的法律和法規。



圖片：英國倫敦

## 與供應商的關係

身為第一家麥當勞餐廳的供應商，雷•文洛克先生體認到與供應商建立穩固的關係是十分重要的。我們目前仍是如此。我們以真誠、公平和誠信對待我們的供應商，並期望我們的供應商也能以同樣的方式對待我們。

麥當勞與供應商的關係乃是以合法、高效和公平的做法為基礎。雖然這些《商業行為標準》並不適用於我們的供應商，但我們仍然希望我們的供應商在其商業關係當中遵循適用的法律規定，包括與員工的關係、與當地社區的關係，以及與麥當勞的關係。此外，我們要求所有供應商同意並遵守我們的《供應商行為準則》。

作為一家全球性公司，與麥當勞有生意往來的供應商乃是來自具有多元文化、社會和經濟背景的許多國家和地區。麥當勞致力於依循公平就業原則，並努力為其員工提供一個安全、健康和高效的工作環境。亦因如此，我們也爭取與那些價值觀和我們相同的供應商合作。這就意味著我們希望我們的供應商能與我們共同支持所有人所應享有的基本權利。以公平、尊重和尊嚴對待他們的員工，並遵守促進健康和安全的慣例行事。

我們定期審查和更新我們的採購和永續性活動，以確保它一貫都能符合我們的標準。以負責任且合乎道德的方式經營是我們的普遍性原則，我們力求與那些承諾遵守此項原則的供應商合作。

**問題：**麥當勞的供應商和加盟經營者需要進行已遵守《商業行為標準》的年度認證嗎？

**回答：**不需要，但是我們希望供應商與加盟經營者堅持《商業行為標準》中所列內容類似的原則，並支持麥當勞的員工遵守《商業行為標準》。此外，我們希望他們以合乎道德的方式並遵守所有適用的法律和法規從事商業活動。

### 麥當勞供應商行為準則

可從麥當勞企業內部  
網路 AccessMCD 及  
[www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com) 上獲取。



## 商業道德

### 保護公司資產

麥當勞的所有員工都必須保護公司的資產，包括我們最有價值的資產：即我們的品牌。保護我們品牌的方式之一就是防止我們的名稱、商標或其他知識產權遭到不當使用。

你有責任妥善使用和保護公司的資產，而且只能作進行合法的商業活動之用。你必須在使用公司資產的過程中運用良好的判斷力並承擔起相關責任，而且不得濫用由於你在麥當勞所擔任的職位而獲得的任何特權。公司資產包括財務資產、交通工具、辦公用品、設備、電腦、網路、軟件、電話和互聯網服務、語音信箱及電子郵件等。

- ▶ 使用公司的電腦或網路時，不得危及公司資訊或軟件的安全和可靠性。
- ▶ 不得使用公司的電腦或網際網路來存取、接收或傳遞不適當、非法或可能違反我們有關保密政策的資料。
- ▶ 除非得到主管人員的具體授權，否則不得私自借出、借入、捐贈、出售或處置任何麥當勞公司的財產。
- ▶ 不得使用公司的財產、資訊或利用職務之便謀取個人利益。
- ▶ 不得參與任何涉及盜竊、詐欺、盜用公款、敲詐或不恰當處置財產的行為。



我們本著道德誠信來經營業務

## 利益衝突

我們每一個人必須避免發生任何可能因涉及我們個人或財務利益而影響到我們對麥當勞的忠誠的情況。我們必須避免任何可能因為利益衝突而造成他人對我們的公正或誠信產生懷疑的情況。你有責任向全球合規辦公室透露任何實際或潛在的利益衝突情況，並遵守為達到控制或消除衝突之目的而加諸在你身上的條件。這些條件可能包括諸如除去你代表麥當勞做決策的權利，或者要求你放棄產生衝突的外部利益。

### 與親朋好友做生意

當你與家人或要好的個人朋友有任何商務往來時，可能會產生利益衝突。你必須同時向你的上司和全球合規辦公室披露任何潛在的利益衝突。同時，在與那些為競爭對手工作或與競爭對手有商業利益關係的親戚或朋友交往時，務必要謹言慎行，小心洩密。如果你的家人或朋友為麥當勞供貨商、供應商、服務提供商或加盟經營者工作，或在這些公司中擁有商業利益時，也應謹言慎行，小心洩密。

### 在外兼職/其他生意安排

我們所有人的首要職責在於提升麥當勞的利益。在外兼職或其他生意安排不得對此職責造成任何干擾或不便。身為麥當勞的員工，你不得在代表公司處理業務時，接受任何供應商或業務實體的報酬。

**問題：**我的兄弟開了一家公司，他認為可以提供比麥當勞目前的供應商更價廉物美的貨品。我們能由他的公司供貨嗎？

**回答：**不一定。在這種情況下，請將你與任何供應商之間的任何密切關係告知你的上司或負責採購決策的人，同時向全球合規辦公室披露潛在的利益衝突。一個個案都必須按個別情況加以審查。

**問題：**我已經與一名供應商建立了友誼，並考慮與其合夥成立一家與麥當勞業務沒有關係的公司，這是否會違反公司政策？

**回答：**是的，這樣做可能會違反公司政策。即使你能夠做到不讓自己的私人和財務交易影響你代表麥當勞公司行使的判斷力，但其他人卻可能會認為你有所偏私。在採取任何行動之前，你必須與你的上司和全球合規辦公室討論你的計劃的可行性。

## 對外投資

無論是直接或間接，員工皆不得擁有麥當勞的任何競爭對手、目前與麥當勞有生意往來或是尋求與麥當勞有生意往來的商業實體的重大利益。「重大利益」是指所擁有的利益超過該員工及其直系親屬的總資產的 5%，或在上市公司的投資超過該上市公司已發行股票的 1%。但對於員工投資基金或管理帳戶這類無法由員工自行選擇投資項目的情況例外。

同時也禁止員工藉助公司的資產、資訊及職位之便而獲取個人業務或投資的機會。這包括直接或間接的購買、租賃或以其他方式取得任何麥當勞公司也有意爭取的資產或材料的權益。

最後，如果投資可能會影響或者似乎會影響到員工做出與該企業相關業務決策的判斷力，則員工不得對該實體進行私人投資。員工應當多加留意對私人和上市公司投資可能引起潛在的利益衝突，同時應該對投資上市公司所涉及的內幕交易問題提高警覺（詳情請見《商業行為標準》手冊第 39 頁「內幕資訊和證券交易」）。

**問題：**我的一名供應商邀請我去他們主辦的一個會議上發言，並表示願意支付我所有的花費。我可以接受嗎？

**回答：**不一定。如果你的上司批准，你可以同意在會上發言。但是，麥當勞一般並不允許供應商為員工支付旅行和旅館住宿費用。由於這種情形須視特定的事實和情況而定，因此你必須徵詢上司對此邀請的意見。

**問題：**在我的國家，拒絕商務夥伴的贈禮會被認為是一種侮辱。如果有人送我貴重的禮品，並且我知道如果我不接受的話會冒犯對方，那麼我應該怎麼做？

**回答：**如果交換禮品在當地文化中是一種慣例，而且你認為如果你不接受贈禮會損害到麥當勞的商務關係，那麼你可以代表公司接受禮品。然後，你必須告訴你的上司，由他來決定適當的處置，或者你可以與全球合規辦公室聯絡以尋求指導。

## 商業記錄與通訊

股東全依賴麥當勞為他們提供誠實和準確的資訊，並且會根據這些可靠的記錄來做出相應的商業決策。所有的財務帳簿、記錄和帳戶都必須能準確地反映出各項交易和活動。並且必須符合公認的會計準則和麥當勞系統內部監控程序。為了確保所有麥當勞記錄的準確性，你絕對不可：

- ▶ 做假帳或更改費用支出報告的收據；
- ▶ 在工作時間記錄表中輸入虛假資訊；
- ▶ 篡改或偽造品質或安全檢測結果；
- ▶ 低報或高報已知的債務或資產；
- ▶ 保留未公開或未入帳的負債、資金或「帳簿上以外」的資產；
- ▶ 誤記或漏記正當的支出項目；或
- ▶ 製造任何蓄意隱藏或掩飾任何交易本質的帳目。

幾乎所有的商業記錄，包括電子郵件和電腦記錄在內，都可能因為訴訟程序或政府調查而需要予以公開。記錄也經常會被外部人員或媒體所獲取。因此，在記錄所有資訊時，應該做到清楚明確、簡明扼要、誠實不欺且準確無誤。應避免誇大其詞、花巧語言、妄加猜測、妄作法律結論以及對他人及其動機帶有誹謗色彩的言論。

所有文件皆應按照「麥當勞檔案記錄管理政策」進行處理和保管。如果你有關於是否應保留或銷毀文件的任何疑問，請與法律部聯絡。

### 麥當勞的電子通訊政策

可從麥當勞公司內部網路  
AccessMCD 獲取

**問題：**我有自己的公司，並且有許多業務需要在網際網路上進行。我一直在使用麥當勞的電腦傳送電子郵件，並且在午息時間或下班後為我自己的公司在互聯網上搜尋資訊。這樣可以嗎？

**回答：**不可以，使用公司的設備和/或互聯網服務從事與麥當勞業務無關的活動是不允許的。

## 法律的字面意義和精神實質

在我們營運的每一個地方，遵守相關法律的字面意義與精神實質是我們的首要和最基本的義務。此點適用於麥當勞公司的員工以及代表本公司的第三方。如果你對任何事件的合法性有所疑問，你就有責任在採取任何可能違反法律的行動之前，先向法律部諮詢。

## 國際商務

無論在何處做生意，麥當勞皆遵守當地的所有適用法律和法規。全世界幾乎每一個國家都禁止藉由向政府官員、政黨或候選人饋贈禮金或贈與貴重物品的方式來獲得或維持業務往來。我們不得支付給經紀人、經銷商、代理人、仲介人或諮詢顧問傭金和費用作以行賄或支付回扣之用。

作為一家起源於美國的公司，許多美國法律都適用於我們在美國境內和境外的業務。其中相關的法律包括：

- ▶ 確保公司沒有透過任何方式參與非法的聯合抵制行動；
- ▶ 嚴禁與某些特定的國家進行貿易；
- ▶ 禁止資助恐怖分子或與支援恐怖份子的組織進行交易；以及
- ▶ 規定不得利用交易進行洗黑錢活動。

### 麥當勞檔案記錄管理政策

可從麥當勞公司內部網路  
AccessMCD 獲取

## 反賄賂

三十多年以來，《美國反海外賄賂行為法案》(FCPA) 一直適用於麥當勞在全球的經營活動。《美國反海外賄賂行為法案》是美國法律，其中規定：向任何非美國官員（包括國營公司員工、政治候選人或代表公共組織行事的任何人員在內）支付或提議支付任何貴重物品，無論是直接還是間接，皆視為犯罪行為。《美國反海外賄賂行為法案》同時也規定所有公開上市的公司都必須維持一套內部監控機制並保留準確反映每項交易的帳簿和記錄。

所有代表麥當勞或其控股子公司行事的員工、代理人、諮詢顧問、代表和合資夥伴都必須完全遵守《美國反海外賄賂行為法案》的條文規定。我們絕不容許任何違反行為。遵守這項規定是我們公司聘用或合作的條件之一。

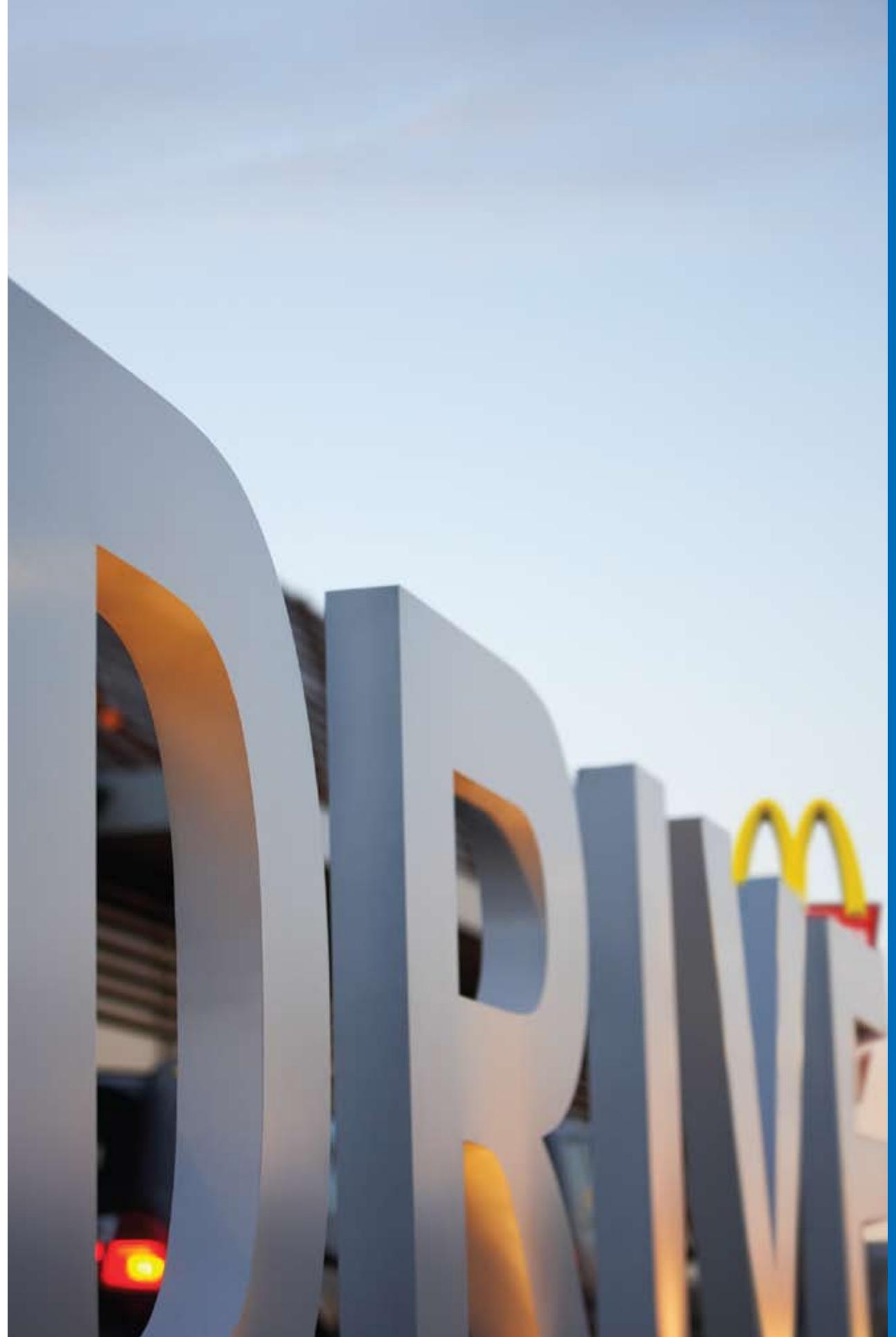
正確詮釋《美國反海外賄賂行為法案》並非易事。有些情況屬於《美國反海外賄賂行為法案》的「灰色地帶」，很難加以判斷。如果你對《美國反海外賄賂行為法案》或金錢索求有任何疑問，請與全球合規辦公室或法律部聯絡。

如想瞭解更多關於反賄賂的資訊，請參閱：

### 國外代理人選擇政策

可從麥當勞公司內部網路  
AccessMCD 獲取

圖片：德國慕尼黑





## 我們的社區

### 社區和回饋

麥當勞在回饋我們當地社區方面有著悠久而且值得驕傲的傳統。我們知道這是正確的做法，而且這也是我們的一大優點。作為勇於承擔社會責任的領導者，我們為社區、人員和環境帶來積極正面的影響。

我們的公司、員工和加盟經營者捐助了數百萬美元，並且投入了無數的時間給全球各地的慈善機構，特別針對那些從事於滿足兒童需求的慈善機構。每當出現災情時，我們也會挺身而出，與加盟經營者、供應商和救災機構一起協助賑災和救災。

麥當勞叔叔之家兒童慈善基金會 (RMHC) 及其地方分會在我們的慈善事業中佔有特殊的地位。麥當勞餐廳每年都會為麥當勞叔叔之家兒童慈善基金會和其他兒童事業籌募數百萬美元的善款。麥當勞幫助支付麥當勞叔叔之家兒童慈善基金會一般費用和行政費用，以及其籌集資金和提供慈善專案服務所產生的其他費用。

## 我們回饋給我們的社區



## 政治活動

麥當勞公司所提供的任何政治獻金必須事先得到麥當勞政府關係部領導的批准。任何政治獻金都必須支持政府關係部領導認定對麥當勞長遠利益有利的政治候選人或公民投票提案。政治獻金必須遵守提供獻金所在司法管轄區內的適用法律和法規，包括《美國反海外賄賂行為法案》。

當在一個曆年期間對單一候選人、政黨或公民投票提案的任何政治獻金要求的總額超過 10 萬美元時，必須經由提供獻金所在市場的麥當勞世界區域總裁批准。

員工可以參加個人的政治活動，並且享有憲法保護下可支持政治候選人和他們所選擇的議題的權利。但是，參與任何上述活動都必須利用你自己的時間，並自行承擔費用。你必須清楚地表明這是你的個人觀點和行為，與麥當勞的觀點和行為無關。最後，未經麥當勞政府關係部領導事先批准，不得將麥當勞公司的資產或資源用於任何政治活動。

**問題：**當我在洛杉磯參加商務活動時，有機會參加一個為支持參加下一屆競選的政治家所舉行的晚宴，每位參加者的費用為 200 美元。我將餐費加入我的費用支出報告中，但我的上司不批准這項開支。既然麥當勞支付員工出差時的餐費，為什麼我的上司不批准這一筆餐費？

**回答：**麥當勞不支付這筆費用，因為這筆費用並未得到政府關係部門領導的事先批准。你必須自行承擔這筆餐費。否則，有人會認為你是以麥當勞員工的身份向這名候選人進行捐獻，因此誤以為麥當勞支持這名候選人。

## 公司的社會責任

我們嚴肅看待身為領導人所應擔當的重責大任。我們充分運用我們的規模、能力和資源，為創造一個更加美好的世界而奉獻一己之力。我們出版《全球公司責任報告》旨在提供關於我們公司業務對這方面的影響的資訊，以及我們在環境、營養和保持永續經營方面的最新行動計劃。

### 環境責任

麥當勞公司致力於承擔對環境影響的責任，而且系統中的每一份子都要在實踐這項承諾上發揮作用。我們將精力集中於我們可以對嚴重的環境問題帶來重大影響的領域，包括氣候變化、自然資源保護和廢物處理等。

我們不斷地聽取和學習並投資於可以減少我們對環境破壞的創新意念。我們與其他機構共同合作以提高環境保護意識。我們與關鍵供應商攜手在我們的經營過程中推廣對環境負責任的做法。



## 營養和健康

我們致力於為顧客的健康提供支持。我們提供不同的菜單選擇，冀能滿足顧客多樣化的需求和喜好。我們對我們的食物提供營養價值資訊，以便顧客能夠選擇滿足他們和家人飲食需求的食物。

### 可永續經營的供應鏈

我們利用在業界的領導地位，在提高商業道德、環境和經濟效益的基礎上獲得利潤的同時，我們設想創造一個在有利可圖的前提下提供優質、安全的產品，而且不會產生供應中斷的穩定供應鏈。

### 麥當勞全球公司責任報告

可從麥當勞公司內部  
網路 AccessMCD 及  
[www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com) 上獲取。



## 有利潤的發展

### 公平競爭與反壟斷

世界上有我們營運據點的大多數國家，都訂有公平競爭或反壟斷法以保障消費者的利益，使消費者能以最合理的價格購買到品質最佳的產品。麥當勞公司支持並遵守這些相關的法律。這些法律一般禁止如下事項：

- ▶ 與競爭對手達成任何正式或非正式的協議或默契，以固定、控制或影響價格、產品、銷售條款、成本、利潤或邊際利潤、市場或市場佔有率或經銷慣例等。
- ▶ 任何與競爭對手達成旨在分配顧客或產品、抵制在其他情況下可以進行交易的供應商或個人或是加入投標或不予投標的協議或默契。

競爭法也規範我們與供應商和加盟經營者的關係。與供應商委員會、當地廣告合作機構或合作社有工作關係的員工應就有關反壟斷的問題向法律部諮詢。如果你對於此類問題或任何其他方面存在潛在反壟斷傾向意味的討論、決定和行動有任何疑慮，請在採取任何行動之前，向法律部諮詢。



圖片：中國北京

我們努力發展有利潤的業務

## 商業慣例

與競爭對手和供應商有關的資訊屬於有價值的資產。我們尊重競爭對手和供應商的權利，並且在市場中予以公平的對待。我們將透過極佳的市調研究工作、市場推廣、業務執行、品質和服務來取得競爭優勢，而非經由不道德或有問題的商務行為。我們絕不從事不公平或非法的商業活動。

以下規定適用於麥當勞或任何代表我們工作的人員收集或使用與競爭對手或供應商有關的資訊：

- ▶ 尊重他人的專屬所有權，包括專利權、著作權和商標；
- ▶ 不接受、公開或使用違反保密協議而向你透露的資訊；
- ▶ 在未經法律部諮詢的情況下，絕不公開或使用可能為專屬或保密資訊；
- ▶ 不得使用任何不道德或非法的手段來收集有關其他公司的資訊；
- ▶ 絕不偷竊商業秘密或勸說其他公司的在職或離職員工透露商業秘密；以及
- ▶ 絕不採取任何可能造成與競爭對手之間達成不當協議之表象的行為。

**問題：**當我在麥當勞做我份內工作的過程中，我瞭解到我們的某個供應商準備宣佈一項重大突破，將使其股票價值急劇增長。我可以在消息被公佈之前購買這個供應商的股份嗎？

**回答：**不可以，有兩個原因。首先，這將構成利益衝突。你不得將完全是因為你與麥當勞的關係才能獲得的資訊用於謀取個人利益。其次，使用這個資訊可能導致非法內幕交易。你在麥當勞工作期間所得到的關於麥當勞或其他公司的非公開資訊不得作為你購買或出售股票的依據。

## 內幕資訊和證券交易

內幕資訊通常是指那些未向一般大眾公開，且對常人的投資決策具有舉足輕重的影響力的資訊。內幕資訊包括與其他上市公司的股票有關的資訊。例如對盈利預測做出重大的上下調動、重大的結構重組、管理階層的變化和重要產品或訴訟的發展，這些都屬於內幕資訊之列。

依據內幕資訊而買賣股票，包括麥當勞公司在內的任何公司證券，都是違法的。同時，將內幕資訊告知他人或依據此類資訊為他人做出買賣股票的建議也屬於違法行為。

## 與公眾溝通

當麥當勞為新聞媒體、證券分析員和股東提供資訊時，我們有義務傳達正確和完整的實際情況。為了確保資訊的正確性和完整性，員工在接受有關麥當勞相關的活動、績效、計劃或其對公眾問題的立場等方面的查詢時，必須將此類要求轉給公關部或是你所在區域負責處理公眾問題的部門。這一點適用於所有的公開聲明，包括於網路電子佈告欄上或聊天室發佈的公告。如果公關部允許你回答此類問題，則要確定你的回答是在你所瞭解的範圍內，並且在你不確定問題是否正確時，向公司尋求幫助。

## 政府調查

麥當勞公司與政府機構和主管當局保持合作。所有例行性要求以外的索取資訊要求皆應立即向法律部提出，以便確定我們做出適當的回應。所有提供的資訊都必須是真實和準確的。不可誤導調查員，也絕不可因接受調查而修改或銷毀任何文件或檔案記錄。



我們鍥而不捨地努力改進

## 持續改進

### 企業管治和內部監控

我們認為有效的企業管治始於一個獨立的董事會，由他們代表股東對公司的經營績效進行監督。我們亦擁有一個內部監控系統和上報機制，旨在保護公司的資產和營運，並為管理階層和董事會提供準確、真實和及時的資訊。董事會的審核委員會及其外部審核員對麥當勞公司財務報表的編製和公司的內部監控系統進行獨立監督。員工們必須嚴格遵循內部監控系統的字面意義與精神實質行事，並與任何此類審核或調查單位充分合作。

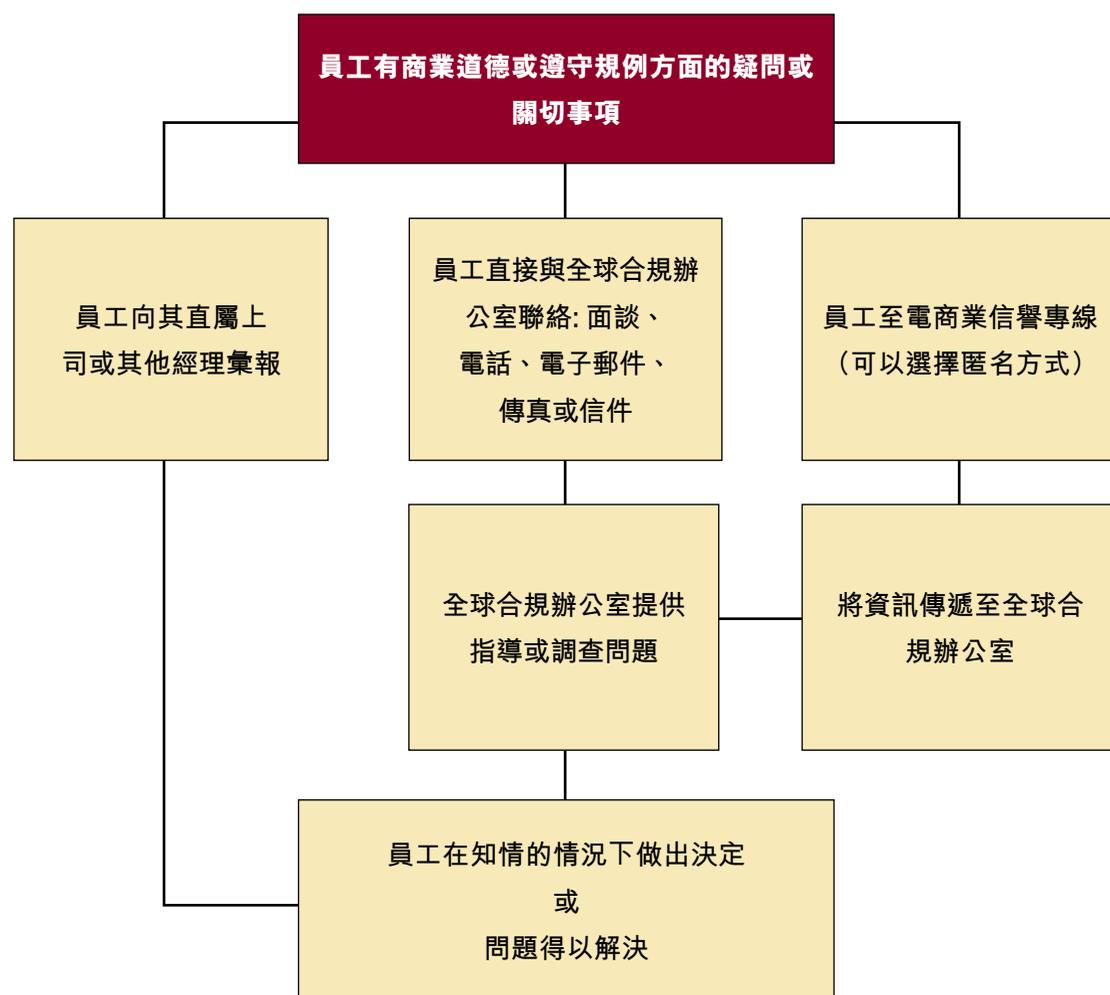
### 內部調查

麥當勞認真嚴肅地處理對行為不當的指控。如果你發現正在進行內部調查，或者你被要求提供資訊或協助內部調查，以下規定將適用：

- ▶ 未經被授權執行調查的人的明確同意，你不得與任何人討論任何關於調查的內容，不論是麥當勞公司內部還是外部人員。
- ▶ 你所提供任何相關資訊必須完整和真實，並在整個調查過程中與被授權的調查小組充分合作；以及
- ▶ 在調查過程中，如果你干擾調查的進行或者提供虛假資訊，將遭受紀律處分，甚至可能遭到解僱。



## 呈報問題



**Haydee Olinger**

公司副總裁  
總合規執行長



**Gloria Santana**

公司執行副總裁、  
首席法律總監兼公司秘書

## 其他資源

我們每一個人都必須捍衛這些價值觀，但如果我們能就此目標團結合作，我們的力量勢必更為強大。請隨時於必要時尋求支援協助。這些資源為你提供了良好的起點。

### 人員/你的擴充團隊

- 你的上司
- 其他的主管人員
- 你的主管
- 人力資源部
- 法律部
- 內部審核部
- 商業信譽專線 **1-800-261-9827**
- 員工援助專案 (EAP)

### 政策/你的延伸資訊網

下列這些政策的副本可從  
[www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com) AccessMCD 獲取:

- 供應商行為準則
- 電子通訊政策
- 金色拱門準則: 政策和標準
- 人力資源部工作指南
- 國外代理人選擇政策
- 檔案記錄管理政策
- 全球公司責任報告

你所在的區域也許會有更多的政策資源供你運用。員工應瞭解並遵守其他指導他們工作職責的政策。

麥當勞《商業行為標準》的副本可以從你所在區域的人力資源部、法律部或全球合規辦公室獲取。

### 舉報涉嫌違反《商業行為標準》的行為

#### 全球合規辦公室

P.O. Box 4567

Oak Brook, IL 60522-4567

電話: 630 623-3522

傳真: 630 623-7125

或

**[business.integrity@us.mcd.com](mailto:business.integrity@us.mcd.com)**

或商業信譽專線 **1 800 261-9827**

商業信譽專線是一支每年 365 天，每週 7 天，每天 24 小時由外部公司派專員接聽的熱線電話。這支熱線電話可免費撥打，對談話內容嚴加保密，並可匿名舉報。並可隨時提供翻譯員服務。

## 保持我們金色拱門的光輝

沒有任何政策、手冊、委員會或合規辦公室能夠保證符合商業道德規範的良好行為。只有我們每一個人才能做到。我們的良好品牌聲譽能否繼續發出光輝，就依靠身為麥當勞一份子的每一位員工依照正確的方式做正確的事。

### 停下來仔細思考一下



- ▶ 是否合法？是否正當？
  - ▶ 是否能獲得顧客、同事、親友和家人的認可？
  - ▶ 明天我是否仍會對我今天所做的決定感覺良好？
- 如果你對所有這些問題都回答「是」，那就表示你是在正確的軌道上。

### 關於全球合規辦公室的常見問題：

**問題：**我可以利用什麼方式提出問題或關切事項？

**回答：**你可以利用多種方式與全球合規辦公室聯絡：

1. 與全球合規辦公室的職員面對面談話
2. 至電全球合規辦公室電話：  
630-623-3522
3. 傳真至全球合規辦公室加密傳真專線：  
630-623-7125
4. 郵寄複印件至全球合規辦公室加密地址：P.O. Box 4567, Oak Brook, IL 60522-4567
5. 傳送電子郵件至全球合規辦公室加密電子信箱：  
business.integrity@us.mcd.com
6. 至電商業信譽專線：1-800-261-9827

**問題：**如果我至電商業信譽專線，是否必須報上自己的姓名？

**回答：**不需要，你的電話將會轉接到第三方，由他們負責聽取你的問題和關切事項，但不會收集個人身份資訊。

**問題：**如果你不知道我的姓名，我如何才能收到對我所提出的問題或關切事項的答覆？

**回答：**當你至電商業信譽專線時，所有聯絡人都會分配到一個案例編號。如果你選擇匿名舉報，那麼你再次去電試圖瞭解事件的進展時，只需要提出你被分配的編號即可。

**問題：**我如何知道我的問題是否得到處理？

**回答：**全球合規辦公室會展開調查工作。在進行調查期間直到調查結束時，我們會與其他許多部門合作，其中包括：人力資源部、內部審核部和保安部。在你來電跟進你所提出的問題或關切事項時，我們會給你一個答覆或告知你我們已經採取的適當措施。我們必須尊重參與調查的所有各方；因此，我們將會根據個別事件的情況而提供不同的資訊。

**問題：**如果有人提出虛假的指控會怎麼樣？

**回答：**這要看情況。我們會進行非常徹底的調查，同時我們尊重所有的員工。未經全面調查，我們不會採取任何紀律處分。不過，明知而故意做出虛假報告的員工將受到紀律處分，甚至可能遭到解僱。

## 與《美國反海外賄賂行為法案》相關的《商業行為標準》附錄

麥當勞公司要求其員工遵守當地的適用法律並且隨時維持最高的道德標準。此《商業行為標準》適用於美國國內的麥當勞員工以及麥當勞營運所在的全世界所有其他國家和地區的員工們。本篇《商業行為標準》附錄強調並闡明了與《美國反海外賄賂行為法案》(FCPA) 有關的《商業行為標準》方面的問題，此法案適用於麥當勞公司、其子公司、合資公司及其主管、員工、代表和代理人。

1. 向政府官員餽贈禮金。麥當勞公司或其任何子公司/合資公司的所有員工皆不得為了獲取、維持或操控業務而向任何政府官員提供或餽贈任何禮金。「政府官員」包括：任何外國政府、政府機構、公共國際組織或政黨的員工。「政府官員」同時也包括：任何政治官員、任何公職候選人或者任何掌握職權或代表此類政府機構的人員。《美國反海外賄賂行為法案》也禁止透過第三方間接餽贈禮金，特別是當很有可能或確知存在有意藉由禮金或贈送來影響政府官員的行動或決策的行為。

2. 支付現金和向第三國餽贈禮金或禮品。為了避免即使只是表面上看似不正當的行為，除了記錄在案的現金付款之外，不得以現金的形式向第三方支付任何報酬。公司的支票上不得出現「現金」、「持有人」或收款人指定的任何第三方的字眼。事先未經麥當勞公司首席法律總監的書面批准，不得向收款人居住國以外的地區付款。另外，未經所在區域或國家的法律部或世界區域法律總監的事先書面批准，不得向任何政府官員提供招待或禮品，或支付其出差旅費。

3. 帳目與記錄。員工們必須協助確保公司的帳目與記錄都能準確、公正並且適當詳細地反映出所有交易和資產的處理情況。麥當勞公司禁止為任何目的建立或保留未披露或無記錄的資金或資產。任何員工皆不得參與偽造任何帳目或其他商業記錄的活動。並且所有員工都必須全面照實回答麥當勞公司的內部或獨立審核單位所提出的任何問題。

## 致電麥當勞公司設在美國的商業信譽專線。

## 備註

為了便於聯絡設在美國的商業信譽專線，  
請查找你所在國家和地區當地的 AT&T 直撥號碼。

美屬薩摩亞群島.....	1-800-225-5288	南韓 (ONSE) .....	00-369-11
澳洲 (Telstra).....	1-800-881-011	南韓 (DACOM) .....	00-309-11
澳洲 (Optus) .....	1-800-551-155	黎巴嫩 (貝魯特).....	426-801
巴林.....	800-00-001	黎巴嫩 (貝魯特以外地區) .....	01-426-801
巴林 (Cellular).....	800-000-00	澳門.....	0800-111
巴林 (美軍基地).....	800-000-05	馬來西亞.....	1-800-80-0011
汶萊.....	800-1111	模里西斯.....	01-120
中國 (中華人民共和國南方， 上海電信) .....	10-811	紐西蘭.....	000-911
中國 (中華人民共和國北方， 北京中國網通).....	108-888	巴基斯坦.....	00-800-01-001
賽普路斯 .....	800-900-10	菲律賓 (Digitel、Globe、 Philcom、Smart) .....	105-11
埃及 (開羅).....	2510-0200	菲律賓 (PLDT) .....	1010-5511-00
埃及 (開羅以外地區) .....	02-2510-0200	留尼旺島.....	0800 99 0011
斐濟.....	004-890-1001	塞班.....	1-800-2255-288
關島.....	1-800-225-5288	沙烏地阿拉伯.....	1-800-10
香港 (香港電話公司) .....	800-96-1111	新加坡 (SingTel) .....	800-011-1111
香港 (新世界電話公司) .....	800-93-2266	新加坡 (StarHub) .....	800-001-0001
印度.....	000-117	斯洛伐克 .....	0-800-000-101
印尼.....	001-801-10	南非.....	0-800-99-0123
以色列 (Bezeq).....	1-80-949-4949	斯里蘭卡 (可倫坡).....	2-430-430
日本 (KDDI).....	00-539-111	斯里蘭卡 (可倫坡以外地區).....	112-430-430
日本 (Softbank Telecom).....	00-663-5111	敘利亞.....	0-801
日本.....	00-441-1111	臺灣 .....	00-801-102-880
日本 (NTT).....	0034-811-001	泰國 .....	001-999-111-11
約旦.....	1-880-0000	泰國 .....	1-800-0001-33
南韓 (Korea Telecom) .....	00-729-11	土耳其 .....	0811-288-0001
		阿拉伯聯合大公國.....	0-800-121

在一些 TT 直撥代號中出現的^標記是指「等候第二聲撥號音」。

在找到這個號碼之後，請依照下列說明進行：

確定你使用的電話可以撥打外線（如果使用公用電話，請確定可以撥打國際長途電話）。

步驟 1: 輸入你所在國家和地區的 AT&T 直撥號碼。

步驟 2: 當你聽到英語語音提示或一連串提示音時，請輸入麥當勞商業信譽專線的號碼 800-261-9827  
(在撥號前不需要按「1」或「0」)。

步驟 3: 電話會接通到麥當勞商業信譽專線。



於本文所用的以下商標為麥當勞公司及其關聯機構所有：麥當勞、金色拱門標誌、麥當勞建築外觀設計、品質、服務、清潔和價值 (QSC&V)、RMHC、開心樂園餐、我就是喜歡 (i'm lovin' it)、麥當勞叔叔之家兒童慈善基金會和漢堡大學。



**使用再造紙印刷。**

© 2008 年麥當勞版權所有。 McDonald's Creative Services CS-9497  
Taiwan & Hong Kong/Traditional Chinese

OUR COMMITMENT TO YOU  
  
*Integrity*  
Global Corporate Compliance Publication