信念一：做世界公民

把整條供應鏈當作自己的夥伴

「對許多企業而言，CSR（企業社會責任）只是個從事公益的獨立部門；但他們是把『世界公民』的意識，整合進企業經營的每一環節。」

在雀巢總部二樓，有個面對湖景的員工餐廳，讓職員用餐時可以欣賞美麗的風景，也可以在用餐時釋放工作的壓力，且午餐提供歐洲、亞洲、印度等地菜色，也有符合伊斯蘭教戒律的清真料理。

光是在總部內的固定職員，就來自多達九十個不同的國家！一個公民社會的強大包容力，在這個企業具體而微地完美呈現。

因應各地區的不同文化與社會需求，雀巢創造共享價值的計畫，像是超商架上的食品一樣琳琅滿目。

信念二：在地化

針對不同國家問題，調整奶粉配方

在越南、巴基斯坦、斯里蘭卡等咖啡產地，雀巢與當地政府及農民合作，發展最多可以省下六○％用水量的灌溉技術。

在菲律賓，嬰兒腦部發育遲緩的案例，比其他已開發國家高出許多，雀巢也與當地研究單位合作找出問題癥結，並開發添加鐵質的特殊奶粉因應。

雀巢籌畫全球性的「兒童營養計畫」，與政府、學校、民間組織合作，對學童傳達正確的飲食觀念。雀巢認為對社會的責任「主要著重在食物與健康層面，只是針對不同國家與區域的問題，扮演不同角色。」

信念三：永續經營

針對童工問題，提出長期計畫

「供應鏈的勞工遭受雇主壓迫，也許與雀巢沒有直接連結，卻不代表現象可以被忽視；只是這些問題，不是雀巢得以獨力解決，所以我們必須與當地的民間組織合作，改善供應鏈的勞動環境，這也是創造共享價值的具體實踐。」傅提格說。

西非的象牙海岸，是雀巢重要的可可來源地，卻也是童工問題最嚴重的區域，許多兒童為了改善家計而離開校園，到農場從事勞動。雀巢在承諾不使用童工參與生產的原料之餘，進一步深入農村，宣導讓孩子接受教育的重要性，以及未成年人不應該接觸化學殺蟲劑的觀念；另一方面，雀巢也在當地興建學校與衛生設備，讓兒童得以就近入學，試圖以系統性作為扭轉童工現象。

「我們追求的共享價值是長遠的（Long lasting）。」傅提格解釋，雀巢高階主管的內部訓練課程中，個案研討是相當重要的一環，參與者必須針對不同案例，提出類似解決象牙海岸童工現象的長期計畫，「既然雀巢希望成為一個永續經營的企業，提出長期解決方案，就是必須承擔的責任。」

信念四：傳達普世價值

提供協助，最終全面改善人們生活

副總監傅提格說: 「在紅十字會，他分送食物、藥品給情況危急的難民；在企業裡，他做的事情性質相同，甚至可能帶來更正面的影響。」

他也說「人道救援是幫助人們度過眼前的難關，但如果要全面改善人們的生活，你必須提供就業與長期計畫。這些價值被創造出來之後，不但不會消逝，甚至會持續向外擴張。他認為，在這裡工作能對世界產生更大、更正面的影響。」