

2016

全球 社会影响

绩效

取得了令人欣慰的表现。

我们的 2016 年全球社会影响绩效 报告标志着我们作为一家公司取得的进步，一家通过人文关怀推动绩效增长的公司。在全球 75 个国家 / 地区中 330,000 多位合作伙伴的共同努力下，我们不仅超越了为帮助我们服务的社区所定的大部分目标，还在财务业绩上再创新高。我们与保护国际组织 (Conservation International)、消除美国饥饿组织 (Feeding America) 以及全球数百个社区服务合作伙伴等组织保持着持久的战略伙伴关系，这让我们能够善加利用我们的业务规模。

我们通过坚定果断的决策和集体行动共同取得了这种进步，并对未来的发展怀抱着新的远大志向。

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kevin Johnson', with a stylized, flowing script.

Kevin Johnson
总裁兼首席执行官

前进之路。

我们将重点关注四个可让我们的承诺和业务规模发挥最大作用的领域：

- 通过尽我们的职责改善全球咖啡社区中 100 万人的生活，使咖啡成为世界上第一个可持续农产品
- 构建并运营全球规模最大的绿色零售业务
- 为 100 万人创造就业机会
- 强化社区，欢迎所有人的到来并扩大重大事件的影响力

可持续
咖啡

4

更环保的
零售

8

创造
机会

11

强化
社区

15

我们在可持续咖啡方面的未来

星巴克十分自豪地取得了里程碑式的成绩：99% 的咖啡都以合乎道德的方式采购。

但是，我们还没有实现目标。我们将为那最后的 1% 继续努力，让咖啡生产商加入我们的行列，就像我们与 Starbucks Reserve® Eastern D.R.Congo Lake Kivu 咖啡所做的那样，在那里，我们与农民们合作展开道德采购工作。

我们相信，我们可以让在全球咖啡社区种植我们咖啡的 100 万农民和工人更加富裕，并加强他们的恢复能力。我们将通过投资咖啡社区、分享我们的咖啡技术知识以及开创新方法来实现这一点。为了超越我们 100% 的咖啡都以合乎道德的方式采购的目标，我们正与其他人进行合作，希望使咖啡成为**世界上第一个可持续农产品**。

投资农民

得益于我们的合作伙伴和顾客，我们向咖啡农捐赠了超过 2,500 万棵咖啡树。此活动开始于 2015 年 9 月，当时星巴克推出了“每售完一袋咖啡，就捐赠一棵树”的承诺，以帮助确保咖啡的长期供应和咖啡农的经济前途。其目标是在 2016 年底筹到足够的资金来种植 2,000 万棵咖啡树苗，这些树苗将替换由于树龄和疾病（如咖啡叶锈病）而导致产量下降的咖啡树。在我们顾客的帮助下，我们在仅仅一年内就超越了此目标。

以那次活动的成功为基础，星巴克将其承诺规模扩大到四倍，将利用我们在受气候变化影响最大的咖啡种植社区的绿色咖啡采购，在 2025 年前为农民提供 1 亿棵健康的咖啡树。

我们将与保护国际组织（CI）和当地的合作伙伴协作，并分享我们在整个行业中学到的知识，确保那些需要更换咖啡树的其他农业社区能从此项目中获益。

星巴克全球农民基金会许下了 5,000 万美元的承诺，用这笔钱为咖啡农提供融资。借助这些贷款，农民能够支持农艺、恢复和基础设施改进。这项工作将直接影响咖啡的质量、可持续性和特色咖啡产业的经济效益。

为了支持咖啡社区面临的关键问题，星巴克基金会与具有本地专业知识的组织展开了合作，共同构建可持续的解决方案。自 2014 年以来，星巴克基金会已经发放了原始资助金，以支持咖啡和茶叶种植社区的小型农场家庭，直接和间接受益人达到约 47,000 名。基金会计划在 2020 年让受益人达到 250,000 人。

2016 年，星巴克与保护国际组织共同投资，在**墨西哥瓦哈卡推出了一个新项目**，专注于提供一种净正盈利模式，让种植咖啡重新成为一种营生方法。瓦哈卡曾经是全球重要的优质特色咖啡产地，但由于气候变化、缺乏市场准入、贫穷、移民和其他难题，导致产量骤减。CI 将与当地合作伙伴合作，改善农民的树荫管理系统并增加替代收入来源，目标是稳定瓦哈卡的农业社区，让农民能够继续种植咖啡。CI 还将对生产商进行节水培训以保护淡水资源，并努力确保妇女、当地农民及其家人能够积极参与。

分享咖啡知识

星巴克目前在世界各地的主要咖啡生产国家 / 地区运营了八个农民支持中心，从印度尼西亚和卢旺达到我们在墨西哥的最新中心，覆盖范围广泛。我们的开源农艺方法可让这些地区的农民免费访问我们顶级农艺师的最新发现，包括新品种的抗病树木和先进的土壤管理技术。以传统种植方式为基础有助于农民持续提高其作物的质量和产量，并帮助他们提高利润，从而确保未来每个人都能收获优质咖啡。借助这一全球网络，我们的目标是在 2020 年培训 200,000 位咖啡农。

与其他人进行合作以实现所有咖啡的 100% 可持续性

我们知道，如果我们展开协作并分享解决方案，可以更快地解决咖啡行业最大的挑战。这就是星巴克是可持续咖啡挑战联盟 (The Sustainable Coffee Challenge) 的创始成员之一的原因，可持续咖啡挑战联盟是由保护国际组织领导的多元化行业联盟，呼吁人们行动起来，将咖啡打造成世界上第一个可持续农产品。挑战联盟始于 2015 年在巴黎举行的联合国气候谈判，现已发展到包含业内的 60 多个成员，其中包括其他咖啡烘焙公司、非政府组织以及墨西哥和卢旺达政府。挑战联盟现在在竞争前将整个行业聚集在一起，推动创新解决方案的制定，以确保农民、工人和社区的繁荣和福祉，保证咖啡的持续供应以及保护自然。在星巴克，我们有机会与他人合作，以实现我们 1 亿棵咖啡树的承诺。通过可持续咖啡挑战联盟，整个行业共同承担起 10 亿棵咖啡树的承诺，同时制定共同原则来实现负责任的革新。我们邀请我们的合作伙伴和顾客与我们分享其经历，并持续关注挑战联盟，网址为 sustaincoffee.org。

发放我们的第一个可持续性债券

2016 年 5 月，我们发放了首个美国企业可持续债券。公司将利用发放的 5 亿美元债券所得的净收入，通过符合条件的可持续性项目，加强我们围绕咖啡供应链管理展开的可持续性计划。

不只是咖啡

我们致力于做到 100% 的茶叶和可可豆都以合乎道德的方式采购。要详细了解我们的承诺和进展，请访问 starbucks.com/social-impact。

星巴克 可持续咖啡

采购承诺

100% 的咖啡都以合乎道德的方式采购

种植咖啡树

到 2025 年为农民提供
1 亿棵咖啡树

开源农艺

到 2020 年培训 200,000 位
咖啡农

星巴克全球农民基金会

到 2020 年为农民
投资 5,000 万美元

来自我们的农民

“每售完一袋咖啡，就捐赠一棵树”承诺

Catalina Pacheco 是第二代咖啡生产商，也是一位慈爱的祖母。她有条不紊地烘焙了自己农场中的一小批咖啡豆，农场叫 La Finca San José，位于危地马拉的山坡上。她的丈夫 Carlos Lima 和孙子 Kevin 自豪地带领我们参观他们超过 25 年的咖啡农场，以及新种植的 5,700 多棵 Marsellesa 咖啡树，这些咖啡树是通过“每售完一袋咖啡，就捐赠一棵树”承诺收到的。

Kevin 跑在队伍的前面，俯下身看一棵新型抗叶锈病的 Marsellesa 咖啡树。他转头瞥向正在与别人交谈的祖父。Kevin 自豪地说：“有一天我也会经营这个农场。” Carlos Lima 在新的咖啡树前蹲下来，温柔地笑着说：“这个项目对我们家而言是一个礼物。” Kevin 的脸上露出了更大的笑容。他站起来，领着我们回到家里，Catalina 在那里分享了加了糖的刚磨好的咖啡，还准备了甜面包。我们在品尝他们农场中的新鲜咖啡时，Catalina、Carlos Lima 和他们的孙子的眼里都闪烁着光芒。我们小口品尝咖啡时，想起了受到“每售完一袋咖啡，就捐赠一棵树”承诺影响的一代又一代的家庭、文化和工艺。我们看到了每一棵咖啡树呈现给下一代的充满机遇的光明未来。

迄今为止，“每售完一袋咖啡，就捐赠一棵树”承诺已经向墨西哥、危地马拉和萨尔瓦多的咖啡生产商提供了 2,500 万棵咖啡树。在大约 40% 的咖啡树因为咖啡叶锈病而死亡时，这些咖啡地区遭到了重创。许多农民不得不离开他们的农场，但是现在，通过“每售完一袋咖啡，就捐赠一棵树”承诺，我们看到了这些家庭世代培养起来的农场在未来重建的希望。

我们正在与保护国际组织共同努力，为下一代咖啡农创造积极的机会。

引领绿色零售

星巴克拥有 30 年的环境保护领导传统，在庆祝这一点时，我们很早就明白，地球才是我们最重要的合作伙伴。我们将继续采用绿色零售方法，并树立了将在 2020 年及以后实现的远大目标。

更环保的店面

星巴克已经在 20 个国家 / 地区开设了超过 1,200 家拥有 LEED®（能源与环境设计领导者）认证的店面，我们对此十分自豪。在咖啡行业中，我们开设的绿色店铺数量最多，在全球拥有 LEED® 认证的零售项目中占了 20%。现在，星巴克将通过制定店面验证计划来深化其对环保零售业的承诺，从而提高所有店面的创新性、可持续性和效率。我们的目标是到 2025 年实现 10,000 个更环保的零售店，其中包括新开设的店面和现有的店面。我们会针对这些店面评估和制定建筑标准、实用性效率目标以及合作伙伴项目。此新计划将星巴克定位为真正善加利用其规模的公司，并有助于履行我们成为世界上最环保零售商的愿望。

创造性地研发更环保的杯子

星巴克已经在研发更环保的杯子方面取得了重大进展，并认识到还有很长的路要走。我们是第一家为自带可重复使用的杯子的顾客提供折扣的公司，率先将 10% 的消费后纤维 (PCF) 纳入我们的热饮杯中，并且一直在引领行业倡导增加回收利用基础设施。虽然我们如今可以在许多社区回收杯子，但我们将继续与当地政府和利益相关方合作，共同倡导在所有自营市场中加强回收利用。我们对 2022 年的目标是加速实现更环保的杯子的进程。

1) 我们的目标是将热饮杯中的可回收物质的含量增加一倍，并探索冷饮杯的替代材料。2) 我们将继续致力于回收利用，并努力将使用杯子回收利用的店面和社区数量增加一倍。3) 我们将宣传和鼓励“在店内饮用”和使用可重复使用杯子。

投资更环保的电力

自 2005 年以来，星巴克投资了可再生能源，并在去年实现了一个里程碑式的进展，即采购相当于全球自营店面用电量 100% 的可再生能源，主要利用美国和加拿大的可再生能源信贷 (REC) 和通过欧洲的绿色电力供应合约实现。在咖啡行业，EPA 绿色电力合作伙伴关系计划全国前 100 强榜单中，星巴克是第一大可再生电力采购商。去年，星巴克加入了气候组织的 RE100，世界上一些规模最大的致力于使用可再生电力的企业都是该联盟的成员。在我们展望未来时，星巴克将专注于确定与地理位置相关的新方式来采购可再生能源，并将新的可再生能源项目推广到世界上那些我们开设店面的国家 / 地区。

支持更环保的合作伙伴

我们专注于激励那些对可持续性充满热情的合作伙伴（员工），以激发他们的灵感并传授知识。2016 年，我们与零售和非零售合作伙伴合作试行了 Greener Apron™ 计划，这是一个自愿认证计划，通过与亚利桑那州立大学可持续性学院共同创建的三个短模块帮助合作伙伴了解环境可持续性。我们推出试行活动时，有 1,100 多位合作伙伴参与其中。2017 年春季，我们会将计划范围扩大到美国、加拿大、英国和荷兰的合作伙伴。我们的目标是到 2020 年，让全球 10,000 位合作伙伴参与此计划，并打造一个可持续性支持者网络。

更环保 的零售



更环保的店面

到2025年，在全球建造并运营10,000家更环保的零售店

更环保的杯子

到2022年，将杯子的可回收物质含量、再循环能力和可重复利用性增加一倍

颜色更绿的围裙

到2020年，支持全球10,000个合作伙伴成为可持续性支持者

更环保的电力

到2020年，在全球电力运转方面投资100%的可再生能源

来自我们的合作伙伴

打造更环保的业务实践

10 年来,在三个不同的州,Tawny Villain 一直是星巴克的合作伙伴。最近,Tawny 在德克萨斯州奥斯汀找到了自己的价值,那里一年到头都阳光灿烂,可以让她追求自己的梦想:可持续性和学习机会。Tawny 的兴趣引导她在很多方实现了发展,但能够持续引起她的注意的是人类对我们赖以生存的环境造成的影响,以及让所有人明白自己所扮演角色的重要性。星巴克与亚利桑那州立大学 (ASU) 合作而推出的 Greener Apron™ 计划为她提供了一种途径,让她能够继续获得可持续性教育,并且有机会为同行店面合作伙伴和顾客提供自己的专业知识。

Tawny 是注册 ASU 星巴克大学成就计划 (SCAP) 的众多合作伙伴之一。她选择攻读可持续性方面的学位。这种独有的学位只有 SCAP 学位,要求学生在毕业前完成此领域内的实习工作。全球社会影响和公共政策团队立即抓住了这次机会,以从计划的学术严谨性中获益,并为这些学者提供可试行的持续性奖学金。

Tawny 以及另外两个合作伙伴完成了实习要求,她通过远程方式与星巴克的可持续性团队合作,其工作重点主要是绘制并了解奥斯汀的废弃景观,这将作为我们公司改善废弃物管理方面的案例研究。

Tawny 说:“与 ASU 可持续性项目携手合作增强了我对可持续性及其意义的认识。参观西雅图的星巴克支持中心,并亲眼看到团队正在努力完成的项目与我关注的事情如此密切相关,真的让我很兴奋,也让我更加自豪能成为这个计划的合作伙伴。我非常感谢这种专业经验,因为这以我的咖啡师背景为基础。”



创造机会 帮助人们实现自己的梦想。

作为招聘出色人才方面的领导者，星巴克一直并将始终为我们所服务社区中的合作伙伴和顾客创造机会。

雇用机会青年

星巴克准备接受并雇用数万名脱离工作和学校的青年（年龄为 16 至 24 岁），帮助他们实现梦想并拥有我们共同的未来。2015 年，星巴克与其他 50 位雇主共同推出“100,000 个工作机会”计划。由于美国最大的雇主领导的联盟致力于为年轻人创造有意义的就业机会，该联盟已经提前两年实现了雇用 100,000 名机会青年的目标。

星巴克致力于到 2020 年雇用 100,000 名机会青年，而该联盟现在也制定了一致的目标，提出到 2021 年创造 100 万个跨行业工作机会。该团队将继续分享为雇用、留住以及提升机会青年量身定制的新的招聘和人力资源实践。

在美国，我们还在设有培训中心的中低收入社区开设店面，我们在这些培训中心内与当地非盈利组织合作为青年提供职业技能培训。在世界各地，我们按照与青年的需求和机会相关的方式为他们提供培训和支持。

雇用退伍兵和军人家属

雇用并表彰退伍兵和军人家属能让我们所有人从他们的领导方式、经验和服务意识中获益。2013 年，星巴克致力于到 2018 年至少雇用 10,000 名退伍兵和军人家属。2017 年 3 月，我们宣布我们提前 18 个月完成了这

一目标，并将目标扩大到 2025 年雇用 25,000 人。我们的承诺不止包括雇用，还包括提高身为美国军队现任士兵或退伍军人的合作伙伴的能力，从而将他们大学成就计划的受益范围扩大到配偶或子女。我们还为退伍兵和军人家属社区建立相互联系的场所，创造志愿者机会，并利用他们独特的领导经验来积极完善我们的公司和我们的世界。

欢迎难民

难民代表一种人群，他们寻求重建生活的机会，并希望在面临极度困难的情形时能够重新开始。我们长久以来都会为所有人创造机会并投资我们开展业务所在社区的人们，为了保持这种传统，星巴克正引领全球一起努力，在未来五年种在全球范围内欢迎并雇用 10,000 名难民，条件是他们的才能、经验和应变力能够丰富我们所服务的社区。在美国，我们将重点关注为美国军队提供服务的口译员、员工及其家属。

扩大星巴克大学成就计划

到 2016 年底，我们已有 6,000 多个合作伙伴参与了星巴克大学成就计划，其中有 227 名毕业生。2017 年 3 月，我们宣布了“入学通道”计划，合作伙伴可通过此计划免学费入学。

星巴克 创造机会

星巴克大学成就计划

到 2025 年，帮助
25,000 个合作伙伴
实现毕业并提高可
获得性和绩效

退伍兵和军人家属

到 2025 年，雇用并表彰
25,000 名退伍兵和军人家属

难民

到 2022 年，在全球
范围内欢迎并雇用
10,000 位难民

机会青年

到 2020 年，接受并
雇用 100,000 名机会
青年

来自我们的合作伙伴

更多可获得的受教育途径

对于 Hagar Johnson 而言，决定加入星巴克不仅是因为可以获得支持的工作环境和稳定的薪水，还因为能够接受大学教育。

Johnson 是恩格尔伍德市的一位轮班主管，她说：“我在芝加哥参加了一个机会博览会和论坛，而星巴克关于支付费用让员工通过星巴克大学成就计划上学的对话深深吸引了我。我在现场就被雇用了，非常激动终于能够完成自己的学业。”

在加入星巴克之前，Johnson 曾在乔治亚南方大学上学，但因为健康问题而退学。她曾经在星巴克的董事会上申请参加大学成就计划。遗憾的是，她的分数没有达到要求。

预计有 15,000 名星巴克合作伙伴希望获得学位，但不符合参加公司大学成就计划的条件，而 Johnson 就是其中一人。该计划为所有符合条件的美国合作伙伴提供全额学费报销，让他们在亚利桑那州立大学 (ASU) 在线获得本科学位。为了帮助这些合作伙伴实现他们的目标，星巴克和 ASU 在 2017 年 3 月推出了入学通道计划，合作伙伴可通过此计划免学费入学。

因为教育通道计划，Johnson 现在可以非常开心地开始准备获取 ASU 入学资格。

“并不是所有人都能直接进入大学。有些人遇到了阻止他们掌握技术以及继续接受教育的障碍和挫折。” Johnson 说道，“星巴克给予我足够的关心，帮助我成长为未来的企业领导或医生，或者任何我想成为的人。”



来自我们的合作伙伴

通过学徒计划学习

很多星巴克合作伙伴的年龄都在 24 岁以下，这个年龄段在寻求全职和兼职工作方面面临着最重大的挑战。通过培训和就业计划，星巴克希望帮助年轻人做好工作准备并获得工作机会。

2012 年，我们在英国推出了星巴克学徒计划，该计划为年轻人提供了一个机会，让他们了解零售管理职业并掌握进一步实现个人目标所需的可传授技能。2016 年 3 月，星巴克扩大了计划范围，将那些具有更高学历的年轻人也包含在内，允许数学、法学和管理等众多学科采取学徒制。随着这一变化，除了公司店面中的机会以外，星巴克开始在英国支持中心提供专业服务学徒培训。

今年早些时候，十八岁的 Zain Bedar 在伦敦举行的招聘会上了解了星巴克学徒计划。现在，他以金融分析师的身份参加为期两年的四级学徒计划已经九个月了。

他说：“我的学徒身份可以让我边工作边学习，同时在专业环境中获得实际的工作经验和技能。我很高兴能下决心通过学徒计划接受职业培训，而不是上大学，我对自己未来的职业前景也感到非常兴奋。”

除了获得薪水之外，他将在星巴克培训结束时获得特许管理会计师公会 (CIMA) 资格认证。

强化社区 世界就是我们的社区。

每个星巴克店面都是社区的一部分，我们致力于对我们开展业务所在的社区进行强化。

捐赠即食餐

本着实践我们的使命和价值观的精神，全国各地的合作伙伴都倡导为我们所服务的社区捐赠未出售的食品。通过与消除美国饥饿组织的全新且独特的战略合作关系，我们将在 2020 年保留美国所有自营店面 100% 的可用食品用于捐赠，将星巴克定位为食品救援领域里的领导者。

通过与消除美国饥饿组织的合作，我们正在利用美国最大的国内饥饿救济和食品救援非营利网络，将未售出的食品重新分发给与食品不足作斗争的家庭和个人。截至 2017 年 3 月，我们已经捐出了 100 万份食品。计划完成推广后，我们预计以指数方式增加我们的捐赠量，每年增加 5,000 万份。

为了在美国实现食品捐赠，星巴克正向食品银行提供财政支持，以投资计划基础设施，其中包括可安全运送救援食品的冷藏车辆。

FoodShare 计划不仅捐赠食品，还将我们的合作伙伴与其当地食品银行联系起来，以通过服务项目贡献他们的时间。此外，与消除美国饥饿组织的合作关系不仅投资了食品银行网络，还让星巴克有机会支持国家和地方各级的饥饿救援计划的宣传工作。通过食品捐赠、社区服务、金融投资和宣传工作，FoodShare 计划正在努力帮助消除各个地方的饥饿情况。

社区服务

我们一直认为，星巴克可以并且应该对我们所服务的社区产生积极的影响。社区服务反映了我们的使命和价值官，反映了我们作为一家公司的形象，也是我们单独以及与人合作以帮助满足星巴克运营所在社区的需求的最大方式之一。

我们在 2011 年 4 月推出了全球服务月，以纪念整月贡献服务 40 周年。仅在 2016 年 4 月这一个月，就有 50,000 多位合作伙伴共同为其当地社区提供服务。从 2017 年开始，我们开始推出全年承诺，并且非常兴奋地宣布了新的社区服务目标：到 2020 年，全球 100% 的星巴克®店面将每年参与服务。我们在可持续性、饥饿、青年、退伍兵和难民方面展开了全球社会影响工作，我们渴望通过鼓励合作伙伴领导并参与一些与这些工作相关的项目，让世界各地的每家参与店面都参与社区服务。

星巴克基金会

星巴克基金为全球各地符合其社会影响优先级的社区提供支持：

面向青年的机会

2016 年，我们与 10 个国家 / 地区建立的 63 个合作伙伴关系直接为 20,000 多位青年的职业发展和领导技能提供了支持，并帮助他们实现就业。

支持咖啡、茶叶和可可豆社区

我们对社区的承诺不仅局限于店面所在的社区，还包括为我们提供咖啡、茶叶和可可豆的地区。基金会一直在投资旨在增强当地经济和社会发展的计划。一些非政府组织会与种植咖啡和其他农产品的国家 / 地区中的农业社区合作，我们则会与这些拥有相关经验和专业技能的非政府组织展开密切合作。项目包括扩大接受教育和农业培训的机会，改善小额信贷和小额信贷服务，增强生物多样性保护，以及提高健康、营养和涉水卫生水平。

强化社区

多元化与包容性

我们的企业汇聚了不同经验、观点和背景的员工，这种多元化带来的创新正是我们企业成功的基石。为了进一步支持此类工作，我们建立了星巴克包容委员会，其成员来自我们企业关键领域的高管们，他们为星巴克的包容和多元化工作设立了战略愿景。这个愿景包括为之前受到忽视的我们的招聘和供应链人员提供就业机会。它包括坚决维护薪酬平等，确保所有合作伙伴拿到与其工作对应的合理工资。它还致力于推出问责制，要求我们的大部分高层领导代表我们的不同合作伙伴和客户行事。无论我们是正在努力进入新市场、在现有市场寻求发展，还是继续推动企业创新，重视多元化和包容性始终是企业必不可少的工作。

包容的工作场所

对我们企业来说，没有什么比吸引、培养和留住优秀的合作伙伴更加重要。为了实现这一点，我们需要以尊重的态度对待彼此，让每个人都享有尊严，并形成一种人人受欢迎的让人具有归属感的文化。以上是我们的价值观中最重要的两项。当我们的合作伙伴能够在工作时充分展现自我并尽力做到最好时，我们便认为自己取得了成功。我们拥有九个合作伙伴网络，每个网络都重点展示了一个多元化区域，代表着合作伙伴的广泛背景，并为各种级别的人员提供与领导层角色联系、交谈和担任领导层角色的机会。

此外，我们还提供创业机会，并通过为全职和兼职合作伙伴提供全面的福利来支持他们实现个人目标，这些福利范围广泛，包括医疗保健、育婴假和股票，以及免学费获取大学学位的机会。我们扩大了社区的服务范围，并与非营利组织、民间领袖以及各种地方和国家级别的专业协会组织合作，致力于确保各类人才都能享受我们提供的机会。

目前，我们的董事会是美国最为多元化的企业董事会之一。2016年年底，我们在美国约有 43% 的合作伙伴为少数民族，66% 的合作伙伴为女性。在我们的美国副总裁中，19% 为少数族裔，48% 为女性。在我们的美国 60 位领导者（担任高级副总裁及以上职位）中，18% 为少数族裔，32% 为女性。

我们继续努力做出更多成绩，促进多元化。正因为如此，我们设定了增加公司中女性和少数民族最高管理层数量的目标，并一直在评估这方面的工作。另外，我们将继续吸引并欢迎来自各种背景的多元化求职者和合作伙伴，以确保拥有一支能够再创佳绩的员工队伍。

多元化供应链

星巴克供应商多元化计划有助于增强我们的供应链，是我们以合乎道德的方式采购产品的承诺的重要组成部分。我们的这项计划着重于与多元化的公司建立业务合作关系，在这些公司中，控股和运营公司的少数族裔、女性、LGBT、退伍兵或残障人士应至少占总人数的 51%。通过积极寻找多元化供应商，我们得以为业务提供支持并投资我们在其中开展业务的社区。这不仅有助于我们跨所有业务渠道发现并提供优质的创新产品和服务，而且有助于促进价值和经济发展。

2000 年，我们首次报告在多元化供应商方面的投资总额为 3,800 万美元，现在，我们的计划已发展到每年投资大约 7 亿美元。这一数额占我们在美国和加拿大的开销总额约 10%。我们每年都设定了发展目标，而最终目标是多元化供应商开销比例达到 15%。

这一全面的供应商多元化方法可确保我们的计划和目标成为我们战略采购流程的基础部分。除了设立可反映在供应链目标中的采购目标以外，我们的采购团队还积极支持多元化供应商发展。我们不仅寻找优秀的候选人，还积极指导和培养满足我们多元化标准的供应商。

强化社区参与

FOODSHARE

到 2020 年，在美国自营店面
保管 100% 的食物用于捐赠

社区服务

到 2020 年，每年都让我们全球
100% 的店面都参与社区服务

来自我们的合作伙伴

帮助消除社区中的饥饿情况

七岁的小女孩 *Esther Ortega-Johnson* 经常在寒冷的周末早早起床，穿上暖和的衣服与家人一起去洛杉矶市中心。他们的旅程有一个特殊目的：为街上有需要的任何人提供热餐。

“我父亲会组织我们整个大家庭制作玉米饼和热巧克力，并将食物和热饮递送给出来寻找东西吃的任何人，” *Ortega-Johnson* 说道，她是任职店面经理的海军配偶，现居住在得克萨斯州圣安东尼奥。“这是我第一次与无家可归和饥饿者接触。”

很快，更多家庭成员和朋友了解到这项工作并加入其中。

“我们并没有在为任何具体组织工作，我们只是在帮助有需要的人，” 她说道。“这是我们父母教给我们的。如果你有能力帮助其他人，便有责任确保自己做到。”

儿时的经历对 *Ortega-Johnson* 产生了决定性的影响，她现在已是星巴克的合伙人之一，致力于支持公司在圣安东尼奥和休斯顿扩展食物分享计划的工作。

通过与“消除美国饥饿”组织组成战略性联盟，星巴克设定了一个目标，希望通过其在美国的 7,000 多家自营店面保留 100% 的食物用于捐赠。完成计划推广后，星巴克预计其自营店面中的合作伙伴每年将能够提供 5,000 万份营养餐。



来自我们的合作伙伴

通过服务回馈社区

长久以来，星巴克合作伙伴都会通过社区服务回馈社区。九年多以来，北京的合作伙伴一直支持着“心目电影院”的工作，这是一个慈善项目，旨在通过让志愿者叙述屏幕上的详细内容来帮助盲人更好地欣赏本土和国外电影。

作为一个秉承星巴克使命和价值观且有着 11 年经验的星巴克合作伙伴，郑涛不仅是星巴克华北地区的资深咖啡大师，还经常认为自己有义务向周围的贫困人员伸出援助之手。他已经为该项目志愿服务了 6 年，有效叙述和分享了 40 多部电影，历时 9,000 多个小时。

“当主管告知我星巴克参与支持北京的“心目电影院”项目时，我立即抓住了这个机会。”郑涛回忆道，“能够成为盲人的眼睛，帮助他们像我们一样欣赏一部电影，这是多么奇妙的一件事。”

2016 年 9 月，郑涛凭借他对北京“心目电影院”的贡献和承诺，与中国一些最具影响力的企业领导、企业家和技术人员一同受到表彰，成为中国 50 名最佳创新者之一。这项年度奖由中国领先商业媒体《第一财经周刊》组织，是如今关于中国企业、品牌、技术和设计领导者的最重要的排名之一，旨在认可、鼓励和庆祝他们以创新为主导的追求和抱负。

目标摘要

影响区域	目标	2016 财年	2017 年 4 月进展
采购承诺	100% 的咖啡都以合乎道德的方式采购	99%	99% 的咖啡都以合乎道德的方式采购
种植咖啡树	到 2025 年为农民提供 1 亿棵咖啡树	900 万	通过“每售出一袋咖啡，就捐赠一棵树”承诺捐赠了 2,500 万棵咖啡树承诺计划
全球农民基金会	到 2020 年，将 5,000 万美元投资在农民贷款上	2,130 万美元	目前，我们已将 2,130 万美元承诺投资或实际投资在农民贷款上
开源农艺	到 2020 年培训 200,000 位咖啡农	新目标	我们通过八个农民支持中心向农民提供最新培训，并将在 2017 财年报告中开始报告影响
更环保的杯子	到 2022 年，将杯子的可回收物质含量、再循环能力和可重复利用性增加一倍	新目标	当前我们的杯子包含 10% 的消费后纤维 (PCF)，我们超过 50% 的美国自营店面中采用了前台回收利用设施，1.4% 的饮料采用可重复使用的杯子出售
更绿色的店面	到 2025 年，在全球建造并运营 10,000 家更环保的店面	1,000	在 20 个国家 / 地区开设 1,200 多家拥有 LEED® 认证的店面
更环保的电力	到 2020 年，在全球动力运转方面投资 100% 的可再生能源	新目标	我们已购买了可再生能源信用额度 (REC) 来覆盖我们全球自营店面中 100% 的电力使用。2017 年 4 月，我们宣布在北卡罗来纳州罗伯逊县投资 260 英亩的太阳能并网。
更环保的围裙	到 2020 年，使全球 10,000 个合作伙伴成为可持续性支持者	1,120	我们已在四个市场正式推出 Greener Apron™ 计划
退伍兵和军人家属	到 2025 年，雇用并表彰 25,000 名退伍兵和军人家属	7,745	2017 年 3 月，我们实现了雇用 10,000 人的初始目标，并将目标人数扩大到 25,000 人
星巴克大学成就计划	到 2025 年，帮助 25,000 个合作伙伴顺利毕业并提高可获得性和绩效	227	6,500 多个合作伙伴参加了 ASU 的在线学位计划，迄今已有 400 多个合作伙伴顺利毕业
青年机会	到 2020 年，接受 100,000 名青年并为他们提供雇佣机会	32,096	2015 年，我们设定了为 10,000 个青年提供雇佣机会的目标；一年内我们便超越了此目标，并将目标进一步扩大，争取到 2020 年为 100,000 名青年提供雇佣机会
难民	到 2022 年，在全球范围内欢迎并雇用 10,000 个难民	新目标	2017 年 1 月，我们宣布了一个承诺，将在我们服务的 75 个国家 / 地区中雇用 10,000 个难民；我们将在 2017 财年报告中分享进展情况
FOODSHARE	到 2020 年，在美国自营店面保留 100% 的食物用于捐赠	新目标	FoodShare 计划已在 2016 财年宣布并开始推广；迄今为止，我们已捐赠了超过 100 万份食物
社区服务	到 2020 年，让我们全球 100% 的店面每年都参与社区服务	新目标	我们开设了 25,000 家基准店面，并将跟踪未来的进展情况

保护国际基金会 (CONSERVATION INTERNATIONAL)

“向咖啡种植区域的农民提供健康的咖啡树，使现有的土地更加富饶，避免发展成森林。我们很自豪能与星巴克一起开展这项长期工作，确保周围的生计和自然生机勃勃，健康发展。”

Dr. M. Sanjayan
执行副总裁兼高级研究员

气候组织

“像星巴克这样的 RE100 成员不单只是‘达成目标’，他们改写了能源采购的规则。星巴克对太阳能基础设施的投资和对绿色关税制度的突破进展展示了可再生电方面的出色企业案例。他们不断变化、密切协作的创新方法为美国的企业和公用事业树立了榜样，同时向数百万顾客展示了星巴克对减缓气候变化的认真态度。”

Sam Kimmins RE100
主席

国际救援委员会

“IRC 非常高兴能与星巴克展开合作，因为星巴克给出了具有深远影响的强有力的承诺，会在五年中雇用来自全球的 10,000 个难民。让难民融入新社区的一个最佳方式就是通过雇佣实现，而星巴克承诺提供这些非常必要的工作，将是帮助难民实现自给自足的一个关键步骤。”

David Miliband
总裁兼首席执行官

消除美国饥饿

“与星巴克合作是我们开展食物救助工作的一个分水岭。我们致力于寻找采购食物的创新解决方案。诸如 FoodShare 的计划让我们朝着正确方向迈进了一步。”

Diana Aviv
首席执行官

报告简介。

范围

2016 财年报告在三个方面审视了我们设定的目标的履行情况：道德采购、环境保护和社区参与。由于这些承诺与我们的业务直接相关，我们也列出了有用的链接，通过这些链接可以访问 starbucks.com 上公开的信息和资源，涉及范围包括财务、企业治理、工作场所、多元化政策以及绩效。本报告编写过程中，我们纳入了对星巴克及其利益相关方非常重要的主题和事项，依据的都是每年从支持者和投资者参与和反馈中获得的信息，以及通过易于访问的顾客和星巴克合作伙伴工具获得的信息，这些工具包括 My Starbucks Idea、星巴克社交媒体渠道（星巴克和星巴克合作伙伴 Facebook、Twitter、Instagram）以及我们的客服团队。此外还有 SustainAbility 及 Edelman 公关等战略咨询公司开展的行业和趋势分析，以及与我们合作的组织的直接对话等补充内容。通过确保内外部参与均在我们的业务开展中发挥至关重要的作用，我们可以确保我们的计划、政策以及本报告内容对于我们的业务和利益相关方均有实际意义。

界限

与此前的全球责任报告相比，今年的报告重点在于我们正在做的道德采购、社区投资和环境保护。这些领域对我们的业务至关重要，我们也知道它们的影响力巨大。基于我们的利益相关方参与的工作，我们也相信这些领域对我们的客户、合作伙伴、非政府组织 (NGO) 和投资者十分重要。此外，与卫生和健康及工作场所政策有关的事项是我们业务的关键因素，对于重要的利益相关方而言也非常重要。尽管我们的承诺面向全球，但本报告（咖啡采购除外）在相当程度上仍然侧重于星巴克在美国和加拿大的自营零售店及全球供应链运营。根据涉及的收入比例和店面数量，这些运营活动和咖啡总采购量代表着星巴克最重要的社会、环境和经济影响力。提供的信息与所有全球星巴克品牌和公司自营店或加盟零售店出售和提供的咖啡有关。

星巴克使用 CREDIT360 程序来管理可持续发展数据，并利用这些数据报告和跟踪关键绩效指标，以便持续掌握运营情况和整个企业受到的影响，以及将这些数据用于批准和审计用途。我们将继续努力，验证并改进全球报告工作，以便能够一致、准确地报告我们的履行情况。

报告年

除非另有说明，否则报告年指星巴克 2016 财年（2015 年 9 月 28 日 - 2016 年 10 月 2 日）。

货币

除非另有说明，否则引用的所有货币均为美元。

此前报告

自 2001 年起，星巴克每年出具一份报告。可登录星巴克官网查看之前的全球责任报告。

信息完整性

星巴克管理团队对 2016 财年报告信息的编制工作与完整性负责。通过内部控制体系，包括由内部主题专家参与的全面验证流程，我们认为本报告的信息准确反映了我们在 2016 财年的全球责任活动和绩效成果。外部认证工作由 Moss Adams LLP 负责。所有与目标履行情况有关的信息图表只为形象地表示，并非准确比例。

前 瞻 性 声 明

我们的 2016 财年全球责任报告包括了对公司业务、未来的商业计划、方案、目标和目的的前瞻性声明。这些前瞻性声明基于当前可用的运营、财务和竞争信息，存在诸多重大风险和不确定性。它们与未来实际的结果可能会存在重大区别，这取决于许多因素，包括但不限于咖啡、奶制品和其他原材料价格及可获得性；成功实施公司增长计划和其他战略；降低成本和其他计划；美国及其他国际经济体及货币波动；竞争影响；法律诉讼影响；其他风险，详见公司向美国证监会提交的档案，包括截止 2016 年 10 月 2 日财年的表 10-K 星巴克年报上的“风险因素”部分。公司不承担更新前瞻性声明任何部分的义务。

我们的企业致力于激励并培育人文精神，一次一个人、一杯咖啡、一个社区。
我们的职责是不忘使命，坚持价值观。

带着坚定的目标与信念，每天为我们服务的每个社区做出贡献。



我们诚邀您与我们分享您的观点，位置为
MY STARBUCKS IDEA