

MỤC LỤC

- 3** TINH THẦN L'ORÉAL
- 4** Lời nói đầu
bởi Jean-Paul AGON
bởi Emmanuel LULIN
- 5** bởi Ban Điều hành
- 6** Quy tắc này áp dụng cho những ai?
- 6** Cách sử dụng Quy tắc này
- 7** Tôi có mối quan ngại: **NÓI CHUYỆN CỬ MỞ**
- 8** Làm việc cùng nhau
- 8** Tôn trọng quyền con người
- 8** Tôn trọng pháp luật và phong tục địa phương
- 9** **TÔN TRỌNG CAM KẾT CỦA CHÚNG TA VỚI VAI TRÒ LÀ MỘT DOANH NGHIỆP**
- 10** An toàn và chất lượng sản phẩm
- 11** Quảng cáo và tiếp thị
- 13** Lựa chọn nhà cung cấp và đối xử công bằng với các nhà cung cấp
- 14** Cạnh tranh công bằng
- 16** Mâu thuẫn lợi ích
- 18** Quà tặng và giải trí
- 19** Hối lộ và các khoản chi lót tay
- 20** Thông tin mật
- 21** Đại diện cho công ty
- 22** Sự riêng tư và bảo vệ dữ liệu
- 24** Sử dụng tài nguyên của công ty
- 25** Hồ sơ tài chính và kinh doanh cũng như cuộc chiến chống rửa tiền
- 26** Giao dịch nội gián
- 27** Thuế
- 28** **TÔN TRỌNG CAM KẾT CỦA CHÚNG TA VỚI VAI TRÒ LÀ NGƯỜI TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG**
- 29** Sức khỏe, an toàn và an ninh
- 30** Tính đa dạng
- 32** Quấy rối và úc hiếp
- 33** Quấy rối tình dục
- 34** **TÔN TRỌNG CAM KẾT CỦA CHÚNG TA VỚI VAI TRÒ LÀ MỘT CÔNG DÂN CÔNG TY CÓ TRÁCH NHIỆM**
- 35** Hoạt động chính trị và vận động hành lang
- 36** Quản lý môi trường
- 37** Đóng góp cho cộng đồng
- 38** **VAI TRÒ CỦA NGƯỜI QUẢN LÝ**

TINH THẦN L'ORÉAL

L'ORÉAL đã tự đặt ra sứ mệnh cung cấp cho tất cả phụ nữ và nam giới trên toàn thế giới những mỹ phẩm tốt nhất về chất lượng, hiệu quả và an toàn. Tham vọng của chúng ta trong những năm tới là giành được thêm hơn một tỷ người tiêu dùng nữa trên toàn thế giới bằng cách tạo ra những sản phẩm mỹ phẩm có thể đáp ứng sự đa dạng vô hạn của nhu cầu và mong muốn làm đẹp của họ. Bản sắc và danh tiếng của chúng ta được dựa trên các Giá trị và Nguyên tắc Đạo đức mạnh mẽ. Các Giá trị của chúng ta là **Đam mê, Sáng tạo, Tinh thần Kinh doanh, Cởi mở, Tìm kiếm sự Xuất sắc và Trách nhiệm**. Nguyên tắc Đạo đức của chúng ta là **Tính chính trực, Tôn trọng, Dũng cảm và Minh bạch**.

VỚI VAI TRÒ LÀ MỘT DOANH NGHIỆP

Chiến lược dành cho lãnh đạo của chúng ta dựa trên sự đầu tư liên tục vào nghiên cứu và phát triển. Điều này cho phép các thương hiệu của chúng ta cung cấp cho người tiêu dùng những sản phẩm sáng tạo, có tính hiệu quả cao, thiết thực và thú vị khi sử dụng, đồng thời được sản xuất theo các tiêu chuẩn khắt khe nhất về chất lượng và an toàn. Chúng ta đặc biệt coi trọng sự trung thực và rõ ràng: quảng cáo hướng tới người tiêu dùng của chúng ta được dựa trên hiệu quả đã được kiểm chứng và bằng dữ liệu khoa học. Chúng ta cam kết xây dựng mối quan hệ mạnh mẽ và lâu dài với các khách hàng và các nhà cung cấp của chúng ta, được tạo lập dựa trên sự tin tưởng và nguyên tắc cùng có lợi. Chúng ta tôn trọng các bên liên quan trong môi trường kinh doanh của chúng ta, bao gồm cả các đối thủ cạnh tranh. Chúng ta kinh doanh với tính chính trực: chúng ta tôn trọng pháp luật của những quốc gia mà chúng ta hoạt động tại đó và tuân thủ các thông lệ quản trị công ty tốt. Chúng ta duy trì các tiêu chuẩn cao trong hoạt động kế toán và báo cáo, đồng thời ủng hộ cuộc chiến chống tham nhũng. Chúng ta cung cấp giá trị cổ đông dài hạn, ổn định bằng cách bảo vệ và sử dụng hiệu quả nhất các tài sản của Công ty. Chúng ta hướng tới sự xuất sắc và liên tục thách thức chính mình và các phương pháp của chúng ta.

VỚI VAI TRÒ LÀ NGƯỜI TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG

Chúng tôi mong muốn biến L'ORÉAL thành một nơi tuyệt vời để làm việc. Chúng tôi hiểu rằng nhân viên của chúng tôi là những tài sản lớn nhất của chúng tôi. Họ có quyền được hưởng một môi trường làm việc an toàn và lành mạnh: môi trường mà trong đó tài năng và công lao cá nhân được công nhận, tính đa dạng được coi trọng, sự riêng tư được tôn trọng và sự cân bằng giữa cuộc sống công việc và cá nhân được cân nhắc. Chúng tôi tin vào việc cung cấp cho nhân viên một môi trường thú vị, cơ hội thú vị để tạo sự khác biệt. Chúng ta khuyến khích một không khí cởi mở, dũng cảm, rộng lượng và tôn trọng, để tất cả nhân viên của chúng ta cảm thấy tự do phát biểu khi có câu hỏi, ý tưởng và mối quan ngại.

VỚI VAI TRÒ LÀ MỘT CÔNG DÂN CÔNG TY CÓ TRÁCH NHIỆM

Chúng ta góp phần vào việc tạo ra một thế giới đẹp và công bằng. Chúng ta quan tâm đến tác động của chúng ta đến môi trường tự nhiên, bao gồm sự đa dạng sinh học và không ngừng tìm cách giảm những tác động này: chúng ta quyết tâm tránh ảnh hưởng đến ngày mai chỉ vì lợi ích của ngày hôm nay. Chúng ta đóng góp tích cực cho các quốc gia và cộng đồng nơi chúng ta có mặt, đồng thời tôn trọng văn hóa và những vấn đề nhạy cảm của địa phương. Chúng ta cam kết tôn trọng Quyền Con người. Chúng ta muốn giúp chấm dứt sự bóc lột trẻ em tại nơi làm việc và sử dụng lao động cưỡng bức. Chúng ta muốn chấm dứt việc thử nghiệm trên động vật trong ngành chúng ta và chúng ta góp phần vào sự phát triển và sự chấp nhận các phương pháp thay thế. Chúng ta tích cực tìm kiếm và ủng hộ những đối tác kinh doanh có cùng các giá trị và cam kết đạo đức như chúng ta.

Chúng ta hoạt động dựa trên: TINH THẦN L'ORÉAL

LỜI NÓI ĐẦU

BỞI JEAN-PAUL AGON



Trong thế kỷ 21, chỉ những công ty đã kết hợp đạo đức vào văn hóa, chiến lược và thực tiễn hàng ngày của mình mới phát triển bền vững.

Tham vọng của chúng ta là trở thành một trong những công ty tiêu biểu nhất trên toàn thế giới.

Chương trình đạo đức của chúng ta đã được công nhận và đưa chúng ta trở thành một trong những công ty hàng đầu thế giới trong lĩnh vực này.

Văn hóa đạo đức mạnh mẽ của chúng ta là một trong những trụ cột của L'ORÉAL Mới. Đây là lý do tại sao chúng ta phải nêu rõ cam kết của chúng ta với tư cách là một doanh nghiệp, một người tuyển dụng lao động và một công dân công ty.

Nguyên tắc Đạo đức của chúng ta - Chính trực, Tôn trọng, Dũng cảm và Minh bạch - sẽ cho phép chúng ta tiếp tục là một Tập đoàn truyền cảm hứng cho sự tin tưởng.

Quy tắc Đạo đức áp dụng đối với tất cả chúng ta, bất kể chúng ta làm việc ở đâu và công việc của chúng ta là gì - cho dù chúng ta là một nhân viên mới, một thành viên Ban Quản lý và cao nhất là Hội đồng Quản trị.

Quy tắc Đạo đức là tài liệu tham khảo của chúng ta, để truyền cảm hứng cho các lựa chọn của chúng ta và định hướng cho những hành động hàng ngày của chúng ta.

Hãy đọc kỹ Quy tắc này. Tuân thủ nó. Truyền lại cho người khác. Tôn trọng nó và đảm bảo nó được tôn trọng xung quanh bạn.

L'ORÉAL cần sự gương mẫu của mọi người để trở thành gương mẫu.

JEAN-PAUL AGON
Chairman and Chief Executive Officer
Chairman of the L'ORÉAL Foundation

BỞI EMMANUEL LULIN



Quy tắc Đạo đức của chúng ta là một tài liệu sống và được chia sẻ, bao gồm các chủ đề cần thiết cho văn hóa trung thành, tin cậy và đoàn kết của chúng ta. Tài liệu này nhằm giúp chúng ta hiểu những gì được kỳ vọng ở nhân viên L'ORÉAL, bằng cách đặt ra các nguyên tắc chung và thông qua nhiều ví dụ thực tế hàng ngày.

Ngoài tài liệu này, bạn còn có thể sử dụng một trang web dành riêng trên mạng nội bộ (<http://ethics.loreal.wans>) và các khóa đào tạo. Ethics Correspondent tại mỗi Quốc gia giúp chúng ta tuân thủ Quy tắc của chúng ta.

Tuy nhiên, Đạo đức là nhiệm vụ thiết yếu của mỗi chúng ta.

Trong nhiều năm, chúng ta cũng đã tụ hội trong Ngày Đạo đức. Ngày càng có nhiều người trong số các bạn tham gia vào sự kiện này, sự kiện đã trở thành một ngày quan trọng trong lịch của Tập đoàn.

Tất cả nhân viên và tổ chức cần phải làm việc cùng nhau một cách tôn trọng và cởi mở. Cần phải công nhận ý tưởng của người khác. Chúng ta nên lắng nghe với lòng quảng đại và chia sẻ thông tin khi cần, tùy thuộc vào quy tắc bảo mật của chúng ta.

Các vấn đề về đạo đức hiếm khi đơn giản. Sức mạnh của chúng ta là có sự can đảm để giải quyết chúng. Không giữ những câu hỏi này trong lòng: hãy lên tiếng và yêu cầu tư vấn. Bạn sẽ luôn được hỗ trợ trong quá trình này.

EMMANUEL LULIN
Senior Vice-President and Chief Ethics Officer

BỞI BAN ĐIỀU HÀNH



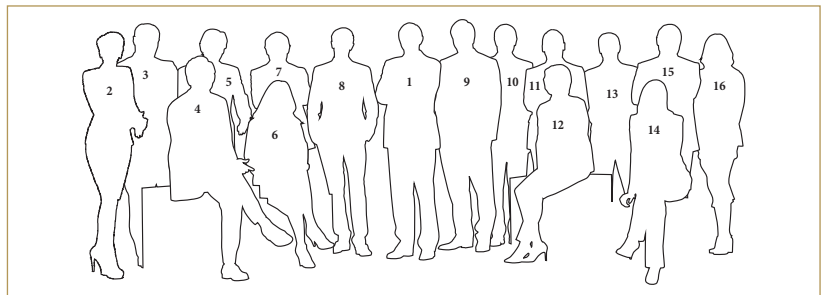
Chúng ta cam kết tuân thủ Quy tắc Đạo đức trong công việc hàng ngày của chúng ta. Điều đó hết sức quan trọng đối với sự thành công của L'ORÉAL.

Đạo đức áp dụng đối với hành vi của tất cả các nhân viên của Tập đoàn L'ORÉAL, ở khắp mọi nơi trên thế giới, ở tất cả các cấp của Công ty, không có ngoại lệ. Nó bao gồm tất cả các hoạt động của L'ORÉAL, từ nghiên cứu, đổi mới và thiết kế các sản phẩm của chúng ta đến việc sản xuất và tiếp thị chúng, từ nguồn nhân lực đến các hoạt động của chúng ta, từ quản trị và tài chính đến phát triển bền vững, từ truyền thông và quan hệ công chúng đến kỹ thuật số.

Mỗi chúng ta, là một đại sứ và thành viên của cộng đồng L'ORÉAL thực hiện một cam kết cá nhân tuân theo Quy tắc này, cả về ý nghĩa và tinh thần.

Bạn cần luôn ghi nhớ rằng:

- các nguyên tắc đạo đức quy định trong tài liệu này không phải là tùy chọn: bạn cần phải tôn trọng chúng
- bạn làm gương: danh tiếng của L'ORÉAL, sự tin tưởng của tất cả các bên liên quan, phụ thuộc vào mỗi chúng ta
- bạn sẽ được đánh giá không chỉ dựa vào những gì bạn làm mà cả cách bạn làm điều đó.



1- JEAN-PAUL AGON
Chairman and CEO
Chairman of the L'ORÉAL
Foundation

Jean-Paul Agon

2- BARBARA LAVERNOS
Executive Vice-President
Operations

Barbara Lavernos

3- JOCHEN ZAUMSEIL
Executive Vice-President
Western Europe Zone

Jochen Zaumseil

4- ALEXIS PERAKIS-VALAT
Executive Vice-President
Asia-Pacific Zone

Alexis Perakis-Valat

5- JÉRÔME TIXIER
Executive Vice-President
Human Relations and
Advisor to the Chairman

Jérôme Tixier

6- SISABEL MAREY-SEMPER
Executive Vice-President
Communication,
Sustainability and Public
Affairs, General Manager
of the L'ORÉAL Foundation

Sisabel Marey-Semper

7- MARC MENESGUEN
President Consumer
Products Division

Marc Menesguen

8- NICOLAS HIERONIMUS
President Selective
Divisions

Nicolas Hieronimus

9- CHRISTIAN MULLIEZ
Executive Vice-President
Administration and Finance

Christian Mulliez

10- LAURENT ATTAL
Executive Vice-President
Research and Innovation

Laurent Attal

11- ALEXANDRE POPOFF
Executive Vice-President
Eastern Europe Zone

Alexandre Popoff

12- BRIGITTE LIBERMAN
President Active Cosmetics
Division

Brigitte Liberman

13- GEOFF SKINGSLEY
Executive Vice-President
Africa, Middle East Zone

Geoff Skingsley

14- LUBOMIRA ROCHET
Chief Digital Officer

Lubomira Rochet

15- FRÉDÉRIC ROZÉ
Executive Vice-President
Americas Zone

Frédéric Rozé

16- AN VERHULST-SANTOS
President Professional
Products Division

An Verhulst-Santos

QUY TẮC NÀY ÁP DỤNG CHO NHỮNG AI?

Quy tắc Đạo đức áp dụng cho tất cả các nhân viên của Tập đoàn L'ORÉAL và các công ty con của L'ORÉAL con trên toàn thế giới. Nó cũng được áp dụng cho tất cả các cán bộ của công ty và các thành viên của Ban Điều hành và Ban Quản lý của Tập đoàn L'ORÉAL cũng như các công ty con của L'ORÉAL trên toàn thế giới. Ngoài ra, Quy tắc Đạo đức còn áp dụng cho tất cả các nhân viên và cán bộ công ty của Quý L'ORÉAL. Từ "L'ORÉAL" được sử dụng trong tài liệu này để cập đến tất cả các công ty con của Tập đoàn L'ORÉAL và

Quý L'ORÉAL. Để cho phép số lượng nhân viên tối đa có thể đọc Quy tắc Đạo đức bằng tiếng mẹ đẻ của mình, Quy tắc Đạo đức hiện đã được dịch ra 45 thứ tiếng. Phiên bản tiếng Anh Anh của Quy tắc này là tài liệu tham khảo.

Quy tắc Đạo đức có sẵn công khai trên trang web công ty của L'ORÉAL.

CÁCH SỬ DỤNG QUY TẮC NÀY

L'ORÉAL hoạt động tại nhiều quốc gia – là nơi có nhiều nền văn hóa, luật pháp và hệ thống chính trị khác nhau.

Chúng ta với tư cách là một doanh nghiệp và các cá nhân khi thực hiện nhiệm vụ phải luôn tôn trọng luật pháp và quy định của các quốc gia mà L'ORÉAL hoạt động.

Chúng tôi hiểu rằng một số trường hợp không hề đơn giản. Đạo đức thường là về phân xử một mâu thuẫn nguyên tắc. Quy tắc Đạo đức của chúng ta đặt ra những tiêu chuẩn cho Tập đoàn trong một số "vùng xám" (trắng đen không rõ ràng), trong đó, ngoài pháp luật, cần đến quyết định tùy ý.

Hãy đọc toàn bộ Quy tắc để tìm hiểu về các kỳ vọng và tiêu chuẩn đạo đức của L'ORÉAL, sau đó tự giữ một bản sao cho chính mình để tham khảo trong tương lai nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc mối quan ngại nào.

Tất nhiên, không có tài liệu nào có thể dự đoán và giải quyết mọi tình huống có thể phát sinh. Vì vậy, bất cứ khi nào bạn đối mặt với loại quyết định này, hãy tự hỏi mình những câu hỏi sau:

1. Nó có phù hợp với Quy tắc Đạo đức không?
2. Nó có hợp pháp không?
3. Nó có phù hợp với Nguyên tắc Đạo đức của chúng ta là Tính chính trực, Tôn trọng, Dũng cảm và Minh bạch không?
4. Các hành động của tôi sẽ ảnh hưởng như thế nào đến các bên liên quan và tôi có thể biện minh cho quyết định của mình không?
5. Nếu quyết định của tôi được công khai trong nội bộ hoặc bên ngoài, tôi có thể thoải mái không?

Nếu câu trả lời cho một trong những câu hỏi này là không, hoặc nếu bạn có bất kỳ nghi ngờ nào, **quy tắc vàng** là tham khảo ý kiến của những người thích hợp (bộ phận quản lý, chuyên gia nội bộ, Ethics Correspondent, v.v...) và **thảo luận vấn đề một cách cởi mở trước khi hành động (xem thêm phần «Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở»)**.

Quy tắc Đạo đức không thay thế bất kỳ chính sách nào hiện có và bạn cần tiếp tục tham khảo bất cứ quy tắc và tiêu chuẩn nào đã được thiết lập tại nơi làm việc của mình. Quy tắc này nhằm cung cấp một khuôn khổ cho các chính sách và tiêu chuẩn này, để bạn có thể dễ dàng hơn trong việc hiểu được lý do đằng sau chúng.

L'ORÉAL thừa nhận rằng Quy tắc Đạo đức là không đầy đủ và nội dung của nó có thể thay đổi theo thời gian.

L'ORÉAL có quyền thay đổi Quy tắc Đạo đức bất cứ lúc nào, có hoặc không có thông báo, và có quyền thực hiện bất kỳ hành động nào nếu thấy cần thiết trong trường hợp cụ thể, với điều kiện không trái với Nguyên tắc Đạo đức của L'ORÉAL.

TÔI CÓ MỖI QUAN NGẠI

OpenTalk

L'ORÉAL khuyến khích văn hóa cởi mở, trong đó nhân viên có thể nêu lên những mối quan ngại thực sự của mình.

Chúng tôi khuyến khích tất cả các nhân viên bày tỏ quan điểm, bảo vệ ý kiến của mình và chỉ ra những hành vi và đòi hỏi không thể chấp nhận.

Nhân viên có thể có những mối quan ngại về những thông lệ cụ thể cần được tư vấn và hướng dẫn để giúp giải quyết chúng. Chính sách của chúng ta là tất cả các báo cáo về hành vi sai trái của những người liên quan đến Công ty, dù là một trong những nhân viên của Công ty hay thậm chí một bên thứ ba mà Công ty có liên hệ sẽ được điều tra kỹ lưỡng và có hành động thích hợp, bất kể người liên quan là ai.

Cách thông thường để nêu những vấn đề như vậy là thông qua ban quản lý hoặc cấp trên chức năng của bạn. Bạn cũng có thể liên hệ với Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của mình. Cũng có thể có những tham khảo khác tại quốc gia của bạn, chẳng hạn như đại diện nhân viên.

Country Manager hoặc, đối với Công ty, nhân viên Khu vực của bạn, thành viên của Ban Điều hành của Tập đoàn mà bạn chịu trách nhiệm báo cáo để đảm bảo sự tôn trọng Quy tắc Đạo đức; nếu cần, bạn có thể liên hệ với họ.

Trong trường hợp đặc biệt, nếu mối quan ngại của bạn không thể được xử lý thông qua các kênh thông thường, bạn có thể liên hệ trực tiếp với Chief Ethics Officer thông qua trang web bảo mật: www.lorealetics.com

Bất kỳ nhân viên nào nêu lên mối quan ngại như vậy một cách thiện ý sẽ được bảo vệ chống trả đũa. Bất kỳ nhân viên nào tin rằng họ đang bị trả đũa phải báo cáo ngay vấn đề này bằng các kênh tương tự như đã nêu ở trên. "Có thiện ý" có nghĩa là bạn đã cung cấp thông tin mà bạn tin là toàn diện, trung thực và chính xác vào thời điểm đó, ngay cả khi sau đó bạn được chứng minh là sai lầm.

Chúng tôi sẽ đảm bảo một quá trình công bằng trong trường hợp điều tra, tôn trọng các nguyên tắc giữ bí mật và suy đoán vô tội. Mọi cuộc điều tra cũng sẽ tuân thủ luật hiện hành tại địa phương, đặc biệt là khi liên quan đến thủ tục quy định.

Trong một cuộc điều tra về đạo đức, sự hợp tác đầy đủ của tất cả mọi người có liên quan là bắt buộc và tất cả các thông tin cũng như tài liệu phải ngay lập tức được cung cấp theo yêu cầu đầu tiên.

Trong một cuộc điều tra về đạo đức, sự hợp tác đầy đủ của tất cả mọi người có liên quan là bắt buộc và tất cả thông tin cũng như tài liệu phải ngay lập tức được cung cấp ngay khi có yêu cầu đầu tiên.

Tất cả thông tin đã gửi đi sẽ chỉ được chia sẻ với những người có lý do cần biết chính đáng để đảm bảo mối quan ngại được xử lý và/hoặc các bước thích hợp được thực hiện.

Chúng tôi sẽ cung cấp kết quả điều tra cho cá nhân đã nêu mối quan ngại trong phạm vi thích hợp mà không vi phạm các yêu cầu pháp lý hoặc các nghĩa vụ giữ bí mật khác.

Mọi cáo buộc được chứng minh là vu khống hoặc được đưa ra một cách không thiện ý có thể dẫn đến thủ tục kỷ luật.

LÀM VIỆC CÙNG NHAU

Chúng tôi kỳ vọng tất cả nhân viên và tổ chức làm việc cùng nhau một cách tôn trọng và cởi mở.

Làm việc theo nhóm được khuyến khích và thành công cũng như thất bại cần được chia sẻ.

Tất cả chúng ta nên hướng tới công nhận ý tưởng và sự đóng góp của người khác. Chúng ta nên lắng nghe với lòng quảng đại và chia sẻ thông tin khi cần, tùy thuộc vào quy tắc của Tập đoàn về bảo mật.

Thiếu tôn trọng, đặc biệt là qua lời nói lăng mạ hoặc cử chỉ không phù hợp hoặc nhận xét phân biệt chủng tộc, phân biệt đối xử hoặc mang tính tình dục là không thể chấp nhận. Làm mất uy tín của các đồng nghiệp cũng trái với đạo đức của L'ORÉAL.

Theo cách này, chúng ta sẽ duy trì văn hóa trung thành, tin cậy, đoàn kết và tôn trọng những sự khác biệt văn hóa xuyên suốt công việc của chúng ta.

TÔN TRỌNG QUYỀN CON NGƯỜI

Chúng ta cam kết tôn trọng và thúc đẩy Quyền Con người, cụ thể bằng việc tham chiếu đến Tuyên ngôn Quốc tế về Quyền Con người ngày 10 tháng 12 năm 1948, và các Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Kinh doanh và Quyền Con người ngày 16 tháng 6 năm 2011. Chúng ta đã tham gia ký kết Hiệp ước Toàn cầu của Liên Hợp Quốc từ năm 2003 và chúng ta hỗ trợ các Nguyên tắc Trao quyền cho Phụ nữ của Liên Hợp Quốc.

Chúng ta có mặt ở nhiều quốc gia và chúng ta đặc biệt thận trọng về các vấn đề được đề cập trong các Công ước Cơ bản của Tổ chức Lao động Quốc tế (cấm sử dụng lao động trẻ em và lao động cưỡng bức, tôn trọng tự do hiệp hội), thúc đẩy sự đa dạng, quyền phụ nữ, tôn trọng quyền của mọi người để sử dụng tài nguyên thiên nhiên của họ và quyền có sức khỏe.

TÔN TRỌNG PHÁP LUẬT VÀ PHONG TỤC ĐỊA PHƯƠNG

L'ORÉAL đặc biệt gắn liền với tinh thần và ý nghĩa của pháp luật điều chỉnh các tiêu chuẩn về chất lượng, sức khỏe và an toàn, luật lao động, môi trường, tham nhũng và rửa tiền, bảo mật dữ liệu, thuế, giao tiếp chính xác về thông tin tài chính và phi tài chính và cạnh tranh lành mạnh.

L'ORÉAL tìm cách chia sẻ những nguyên tắc này với các đối tác kinh doanh của mình và đảm bảo rằng các đối tác này cũng tôn trọng những luật và quy định này.

Bất cứ khi nào có thể, chúng ta cũng cần đảm bảo rằng chúng ta tiến hành các hoạt động của chúng ta một cách tế nhị với các truyền thống văn hóa và xã hội của các cộng đồng mà chúng ta tiếp xúc.

Có thể có những trường hợp khi hướng dẫn trong Quy tắc này không phù hợp với pháp luật hoặc phong tục địa phương của một quốc gia cụ thể. Trong trường hợp đó, **khí mà pháp luật hoặc phong tục địa phương áp đặt các tiêu chuẩn cao hơn so với những tiêu chuẩn quy định trong Quy tắc, luật pháp và phong tục địa phương cần luôn áp dụng. Nếu, ngược lại, Quy tắc quy định một tiêu chuẩn cao hơn, quy tắc cần ưu tiên áp dụng, trừ khi điều này dẫn đến hoạt động bất hợp pháp.**



SỰ AN TOÀN VÀ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

An toàn và chất lượng sản phẩm đã luôn là vấn đề tối quan trọng.

Nó là hiệu quả, chất lượng và sự an toàn vượt trội của các sản phẩm của chúng ta chứng tỏ chúng ta tận tâm và tôn trọng người tiêu dùng. Nhờ đó duy trì được sự tin tưởng của họ, củng cố danh tiếng cho các thương hiệu của chúng ta và đảm bảo L'ORÉAL luôn là công ty dẫn đầu trong lĩnh vực của chúng ta. Chúng ta cam kết đưa ra thị trường những sản phẩm đã được chứng minh là hiệu quả và an toàn, được bảo đảm bằng những phương pháp đánh giá rất nghiêm ngặt.

Mỗi nhân viên L'ORÉAL tham gia vào sự phát triển, sản xuất, tiếp thị và bán sản phẩm phải cố gắng đạt được chất lượng sản phẩm tổng thể, từ khi thai nghén đến lúc phân phối, ngay cả sau khi chúng đã được đưa vào thị trường.

Chúng ta phải

- + Tuân thủ mọi yêu cầu của pháp luật và quy định của quốc gia và quốc tế để đảm bảo sự phù hợp của tất cả các sản phẩm của chúng ta
- + Đảm bảo rằng các tiêu chuẩn cao nhất về vệ sinh và kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt được áp dụng ở từng giai đoạn, từ phát triển đến quá trình sản xuất và phân phối sản phẩm
- + Nếu chúng ta biết một khiếu nại của người tiêu dùng, hãy yêu cầu họ liên hệ với Consumer Department thích hợp và khi khiếu nại này có vẻ là một mối quan ngại về sức khỏe hoặc an toàn tiềm năng, đảm bảo chúng ta ngay lập tức thông báo cho người quản lý của chúng ta hoặc International Cosmetics-Vigilance Department

Chúng ta không được

- Hạn chế trao đổi quan điểm tự do và cởi mở về an toàn sản phẩm để vấn đề an toàn không bị bỏ qua
- Bỏ qua bất kỳ mối quan ngại tiềm năng nào về an toàn sản phẩm, vấn đề về dung nạp và kiểm soát chất lượng
- Trả lời các câu hỏi của phương tiện truyền thông (bao gồm cả phương tiện truyền thông xã hội) về các sản phẩm của chúng ta nếu chúng ta không có thẩm quyền hoặc không được phép làm như vậy

Đạo đức?

1.1 - Tôi làm việc trên dây chuyền sản xuất. Tôi đã phát hiện một số thành phẩm bị lỗi. Một máy có thể đang tạo ra một số vấn đề chất lượng. Tôi biết chúng ta cần phải ngừng sản xuất khi điều đó xảy ra, nhưng cấp trên của tôi đã không thực hiện bất kỳ hành động nào. Tôi biết lịch sản xuất là rất chặt chẽ. Tôi có nên tin tưởng rằng cô ấy biết mình đang làm gì khi bỏ qua vấn đề đó không?

L'ORÉAL đã áp dụng các biện pháp kiểm soát chất lượng ở mỗi giai đoạn của quá trình sản xuất để đảm bảo khách hàng của chúng ta có được những sản phẩm chất lượng cao nhất. Chất lượng sản phẩm luôn được ưu tiên, bất kể lịch sản xuất. Bạn nên tạm dừng dây chuyền đó không chút do dự, công khai chia sẻ vấn đề với người quản lý của bạn và phối hợp cùng cô ấy và những người còn lại trong nhóm để khắc phục vấn đề này, trước khi tiếp tục với sản xuất.

1.2 - Chúng ta đã nhận được báo cáo từ một nhà cung cấp nói rằng có thể đã xảy ra nhiễm bẩn trong một lô nguyên liệu thô gần đây. Những sản phẩm có chứa những nguyên liệu thô này đã được xuất đi cho khách hàng và không có bằng chứng cụ thể về nhiễm bẩn trong các sản phẩm của chúng ta. Chúng ta có nghĩa vụ thu hồi toàn bộ loạt sản phẩm này không?

Tại L'ORÉAL, chúng ta phản ứng kịp thời với mọi mối quan ngại về an toàn sản phẩm có thể có. Bạn nên thảo luận vấn đề với người quản lý hoặc Quality Control Manager của mình ngay lập tức.

1.3 - Một người tiêu dùng đã liên hệ với tôi do nhầm số điện thoại. Anh ta nói với tôi rằng anh đã bị một phản ứng dị ứng sau khi sử dụng một trong những sản phẩm của chúng ta. Tôi nên làm gì?

Cung cấp cho người tiêu dùng này số của đường dây trợ giúp người tiêu dùng phù hợp và khuyến khích anh ta liên hệ với họ ngay lập tức. Đồng thời, tự gửi thông tin này cho International Cosmetics-Vigilance Department. Tại L'ORÉAL, sau khi nghiên cứu chi tiết mối quan hệ nhân quả cuối cùng với các sản phẩm của chúng ta, đôi khi chúng ta có thể quyết định điều chỉnh thành phần của một sản phẩm để khắc phục một số tác dụng không mong muốn, ngay cả khi rất nhẹ, để đảm bảo với người tiêu dùng của rằng họ có thể sử dụng sản phẩm của chúng ta với sự tự tin cao nhất.

1.4 - Người thân và bạn bè tôi thường hỏi quan điểm của chúng ta về việc thử nghiệm động vật... tôi không biết phải nói gì với họ. Tôi cần liên hệ với ai về vấn đề này?

L'ORÉAL không còn thử nghiệm bất kỳ sản phẩm hoặc bất kỳ thành phần nào của mình trên động vật nữa, dù ở bất cứ nơi nào trên thế giới. L'ORÉAL cũng không giao phó công việc này cho người khác. Sẽ chỉ áp dụng một ngoại lệ nếu cơ quan quản lý yêu cầu nó vì sự an toàn hoặc vì những mục đích theo quy định. Nếu có bất kỳ câu hỏi nào về chủ đề này, bạn có thể liên hệ với Public Relations Director của mình. Xin nhớ: bạn nên thận trọng khi nói về các chủ đề ngoài lĩnh vực chuyên môn của mình (xem chương về "Đại diện cho Công ty").

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về chất lượng và/hoặc sự an toàn của sản phẩm, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Quality Control Manager, Legal Director, Scientific Director, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



QUẢNG CÁO & TIẾP THỊ

Sự thành công của các sản phẩm của chúng ta được dựa trên những đặc tính tự nhiên và hiệu quả của chúng. Nguyên tắc này là cần thiết để giành và giữ được lòng trung thành của người tiêu dùng. Chúng ta muốn giao tiếp có trách nhiệm bằng cách tôn trọng sự đa dạng vô hạn của nhu cầu và mong muốn làm đẹp trên thế giới. Chúng ta không khuyến khích mô hình làm đẹp duy nhất hoặc không thể đạt được.

Chúng ta phải

- + Tuân thủ các quy trình xác nhận nội bộ cho quảng cáo và tuyên bố ngay cả khi nó trì hoãn việc giới thiệu sản phẩm
- + Đảm bảo rằng tất cả các quảng cáo và tài liệu quảng cáo được dựa trên hiệu quả đã được kiểm chứng và dữ liệu khoa học có liên quan thu được trong quá trình đánh giá, nghiên cứu người tiêu dùng hoặc trong phòng thí nghiệm được thực hiện theo thông lệ của ngành chúng ta
- + Cung cấp mô tả công bằng, chính xác và trung thực về sản phẩm của chúng ta và tác dụng của chúng
- + Tuyên bố rõ ràng mục đích và cách sử dụng đúng các sản phẩm của chúng ta đảm bảo nó dễ hiểu với người tiêu dùng
- + Đảm bảo các thương hiệu của chúng ta khuyến khích số lượng kiểu làm đẹp lớn nhất
- + Tế nhị với những phản ứng có thể có của các nhóm tôn giáo, sắc tộc, văn hóa hoặc xã hội đối với quảng cáo của chúng ta
- + Chú ý đảm bảo các hoạt động của chúng ta phù hợp với Nguyên tắc Đạo đức của chúng ta nếu chúng ta quảng cáo sản phẩm cho trẻ em và thanh thiếu niên
- + Hãy đặc biệt thận trọng về điều kiện làm việc của trẻ em, những người có thể xuất hiện trong quảng cáo của chúng ta
- + Hãy thận trọng khi sử dụng động vật trong quảng cáo của chúng ta; đặc biệt là những loài bị đe dọa hoặc những điều kiện đào tạo rõ ràng không thể chấp nhận
- + Hãy thận trọng khi sử dụng động vật trong quảng cáo của chúng ta; đặc biệt không nhờ cậy đến những loài động vật bị đe dọa hoặc những động vật có điều kiện đào tạo rõ ràng không thể chấp nhận
- + Bảo vệ dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng của chúng ta (xem chương về Sự riêng tư và Bảo vệ Dữ liệu)
- + Tránh đưa ra những lời bình phẩm chê bai liên quan đến các đối thủ cạnh tranh (bao gồm bất kỳ thông tin sai lệch nào liên quan đến các sản phẩm hoặc dịch vụ của họ)

Chúng ta không được

- Tìm cách khai thác sự nhẹ dạ, thiếu hiểu biết hoặc thiếu kinh nghiệm của người tiêu dùng
- Khẳng định trong quảng cáo của chúng ta rằng việc sử dụng các sản phẩm của chúng ta sẽ trao một lợi thế chuyên nghiệp hay xã hội đáng kể hoặc sản phẩm của chúng ta là cần thiết để khắc phục những vấn đề cá nhân hoặc được xã hội chấp nhận
- Phá hoại phẩm giá con người trong quảng cáo của chúng ta hoặc thể hiện những khuôn mẫu hèn hạ
- Quảng cáo trên phương tiện hoặc chương trình có tính chất bạo lực, tình dục, mê tín dị đoan hay kích động thù hận với bất cứ ai. Những chiến lược như vậy trái với các Nguyên tắc Đạo đức của L'ORÉAL
- Có sự xuất hiện của trẻ em trong quảng cáo cho một sản phẩm chưa được thử nghiệm để sử dụng cho trẻ em, trừ khi quảng cáo chỉ rõ rằng sản phẩm không dành cho trẻ em
- Nhằm mục tiêu cụ thể tới trẻ nhỏ trong quảng cáo và khuyến mãi của chúng ta, ngoại trừ kem chống nắng và các sản phẩm vệ sinh
- Cố ý phóng đại tuyên bố trong giao tiếp của chúng ta, bao gồm tuyên bố về môi trường hoặc xã hội
- Thu thập thông tin cho các mục đích tiếp thị hành vi mà không thông báo trước cho người dùng Internet (ví dụ, sử dụng cookie)



Đạo đức?

2.1 - Đồng nghiệp của tôi đã chỉ cho tôi một đề xuất tiếp thị cho một loại kem dưỡng da sử dụng một người mẫu trẻ rất gầy. Tôi nghĩ ít nhất nó có vẻ khó chịu và có thể khiến chúng ta bị cáo buộc khuyến khích các cô gái bỏ đói bản thân để theo đuổi của một vóc dáng gầy không lành mạnh. Cô ấy nói tôi đã quá nhạy cảm và tác phẩm nghệ thuật đã được phê duyệt. Tôi có thể làm gì với nó?

Quảng cáo và chương trình khuyến mãi của chúng ta được thiết kế để có tác động tối đa có thể lên đối tượng mong muốn của chúng ta. Do đó, chúng ta phải có trách nhiệm đối với tất cả những thông điệp phát đi hoặc có vẻ phát đi. Có mối quan ngại ngày càng tăng về rối loạn ăn uống ở phụ nữ trẻ và những rủi ro sức khỏe liên quan tới vấn đề này. Điều này cần phải được xem xét khi quyết định về các chiến dịch quảng cáo của chúng ta. Chúng ta không cố ý làm việc với người mẫu dưới 16 tuổi, ngoại trừ quảng cáo cụ thể, chẳng hạn như kem chống nắng cho trẻ em, hoặc những người rõ ràng có vẻ có rối loạn ăn uống nghiêm trọng. Chúng ta cũng tránh mọi quảng cáo nhằm quảng bá cho ma túy, rượu hay hút thuốc. Bạn nên khuyến khích đồng nghiệp của mình hỏi ý kiến của một người khác. Bạn cũng có thể nêu vấn đề này với người quản lý của mình.

2.2 - Trong quảng cáo cho một sản phẩm tạo kiểu tóc, người mẫu sẽ mang một bộ tóc giả tự nhiên và chúng ta cũng sẽ photoshop ảnh của cô vì làn da của cô có một số tỷ vết. Điều đó có thể chấp nhận được không khi nói đến sự chân thành trong tuyên bố của chúng ta?

Đôi khi một số chỉnh sửa là cần thiết nhìn từ góc độ kỹ thuật, nhưng chúng tuyệt đối không được gây hiểu lầm về hiệu quả của sản phẩm được quảng cáo. Sử dụng một bộ tóc giả tự nhiên có thể chấp nhận được vì nó là một quảng cáo cho một sản phẩm tạo kiểu tóc và không liên quan đến khối lượng tóc. Điều quan trọng là bộ tóc giả được sử dụng được làm bằng tóc thật và được nhuộm màu hoặc tạo kiểu với các sản phẩm được quảng cáo. Tuy nhiên hãy thận trọng về nguồn gốc của tóc tự nhiên được sử dụng để làm tóc giả, mà đôi khi có thể gây tranh cãi.

2.3 - Tôi vừa đặt ra một chương trình tiếp thị cho một sản phẩm mới. Người quản lý của phòng R&I đã nói rằng chúng chỉ "làm giảm nếp nhăn", nhưng người quản lý của tôi đã yêu cầu tôi nói chúng "loại bỏ nếp nhăn". Tôi lo ngại rằng điều này không hoàn toàn trung thực. Tôi nên làm gì?

Chúng ta hành động phù hợp với cả Quy tắc Hợp nhất của Phòng Thương mại Quốc tế về Thực tiễn Quảng cáo và Giao tiếp Kinh doanh, cũng như trên Nguyên tắc Điều lệ và Hướng dẫn về Quảng cáo và Giao tiếp Tiếp thị Có trách nhiệm của Mỹ phẩm châu Âu. Quá đề cao sản phẩm của chúng ta bằng cách đưa ra những tuyên bố thổi phồng hoặc phóng đại dành cho chúng là không trung thực, gây mất lòng tin từ cơ sở khách hàng của chúng ta và có thể được coi là gây hiểu lầm. Nếu sản phẩm không loại trừ nếp nhăn, thì bạn không nên tuyên bố là nó có thể loại trừ nếp nhăn.

2.4 - Tôi muốn bao gồm trong một quảng cáo thực tế rằng một sản phẩm không chứa hexachlorophene, điều này không có gì ngạc nhiên vì luật không cho phép sử dụng thành phần này. Tuy nhiên, nó sẽ hấp dẫn người tiêu dùng. Nhưng có một số đồng nghiệp của tôi nghĩ rằng tuyên bố đó đáng đặt dấu hỏi. Ai đúng?

Chúng ta không thể khiến mọi người tin rằng các sản phẩm của chúng ta có một đặc tính cụ thể khi đặc tính này đơn giản xuất phát từ sự tôn trọng pháp luật. Nó sẽ gây hiểu lầm đối với người tiêu dùng của chúng ta. Các đồng nghiệp của bạn đã đúng.

2.5 - Hiện tôi đang làm việc với một quảng cáo diễn ra trong một môi trường tôn giáo. Những người tiêu dùng được quảng cáo này hướng tới có thể sẽ thích phong cách khiêu khích của nó, và ở đất nước tôi, tôi không nghĩ rằng nó sẽ xúc phạm bất cứ ai. Tuy nhiên, tôi có một đồng nghiệp người nước ngoài thấy quảng cáo này hơi nhạy cảm. Tôi nên làm gì?

Chúng ta nên đánh giá quảng cáo của chúng ta không chỉ từ quan điểm người tiêu dùng mục tiêu của chúng ta, mà còn từ quan điểm của xã hội nói chung. Còn nhiều người khác xem quảng cáo của chúng ta chứ không chỉ thị trường mục tiêu của chúng ta. Chúng ta cũng cần phải xem xét đến sự hiện diện quốc tế của chúng ta và không sử dụng những chủ đề có thể được coi là chấp nhận được tại một quốc gia, nhưng cực kỳ gây sốc ở một quốc gia khác mà chúng ta hoạt động ở đó. Cuối cùng, chúng ta không nên sử dụng hình ảnh, biểu tượng hoặc chủ đề có thể được xem là gây khó chịu vô cớ, hạ thấp phẩm giá hoặc thiếu tôn trọng một tôn giáo, quốc tịch, văn hóa, nhóm dân tộc thiểu số hoặc khuyết tật. Cách tốt nhất là tìm một ý kiến khách quan, cụ thể là thông qua một ban trước khi xác nhận quảng cáo này và chú ý đến cách quảng cáo này được phổ biến.

2.6 - Một thương hiệu nổi tiếng chuyên về quần áo trẻ em đang tung ra một dòng quần áo cho bé gái và muốn mua sơn bóng để cung cấp cho người tiêu dùng của họ nếu họ mua vượt trên một số tiền nhất định. Đây là một cơ hội tốt, đúng không?

Có một cuộc tranh luận ngày càng tăng về tình dục hóa sớm ở trẻ nhỏ. Mặc dù trẻ em đã luôn muốn bắt chước người lớn, đặc biệt là bằng cách chơi trò chơi ăn mặc với trang điểm và nước hoa, chúng tôi tin rằng nó chỉ nên dừng lại ở trò chơi, vì lý do đó, chúng ta không nên khuyến khích trẻ em sử dụng mỹ phẩm hàng ngày, ngoại trừ những sản phẩm vệ sinh và kem chống nắng. Vì vậy, tốt nhất nên tránh liên kết các thương hiệu của chúng ta với những đối tượng, chủ đề hoặc sự kiện nhắm vào trẻ em. Ví dụ, chúng ta không cung cấp sản phẩm cho những cuộc thi kiểu "Hoa hậu Nhí".

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về quảng cáo hoặc tiếp thị, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý, Legal Director, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn;** họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").

LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP & ĐỐI XỬ CÔNG BẰNG VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP

Mối quan hệ của L'ORÉAL với các nhà cung cấp mở rộng vượt ra ngoài việc mua bán và cung cấp hàng hóa và dịch vụ. Nó là một phần không thể thiếu cho sự thành công lâu dài của doanh nghiệp của chúng ta. Chúng ta sẽ được đánh giá bởi chất lượng của mối quan hệ hiện có với nhà cung cấp của chúng ta. Đặc biệt, chúng ta sẽ được xem xét về cách chúng ta lựa chọn các nhà cung cấp và cách họ thể hiện cam kết của họ đối với việc kinh doanh có trách nhiệm. Chúng ta tự hào về danh tiếng của chúng ta trong việc đối xử với các nhà cung cấp theo cách hỗ trợ lẫn nhau và cởi mở. Những mối quan hệ này được dựa trên nguyên tắc công bằng, bình đẳng và trung thành, đồng thời chúng ta tôn trọng sự độc lập và danh tính của họ. L'ORÉAL sẽ không lạm dụng vị thế trên thị trường của mình để đạt được ưu đãi.

Chúng ta phải

- + Chọn nhà cung cấp trên cơ sở đấu thầu cạnh tranh mở; đảm bảo rằng tất cả các chào hàng của các nhà cung cấp được so sánh và xem xét một cách công bằng và không thiên vị
- + Minh bạch về quy trình đấu thầu và cung cấp phản hồi trung thực, tế nhị với hồ sơ dự thầu không đạt dựa trên các yếu tố khách quan
- + Đảm bảo rằng những kỳ vọng về đạo đức của chúng ta được hiểu và tuân thủ bởi tất cả các nhà cung cấp cho dù họ hoạt động ở đâu
- + Hỗ trợ các nhà cung cấp đáp ứng các kỳ vọng của L'ORÉAL
- + Thanh toán cho các nhà cung cấp đúng hạn và theo các điều khoản đã thỏa thuận, trừ khi có lý do chính đáng để không làm như vậy, chẳng hạn như hàng hóa đã đặt không được chuyển
- + Đảm bảo rằng các nhà cung cấp của chúng ta không quá phụ thuộc kinh tế vào công việc từ L'ORÉAL
- + Bảo vệ thông tin mật của nhà cung cấp như thể nó là của riêng của chúng ta

Chúng ta không được

- Áp đặt những điều kiện mang tính lạm dụng đối với các nhà cung cấp (cụ thể là những điều khoản thanh toán, thời hạn ...)
- Tiếp tục làm việc với một nhà cung cấp liên tục không đáp ứng các kỳ vọng của L'ORÉAL hoặc không tôn trọng Nguyên tắc Đạo đức của chúng ta, cụ thể là liên quan đến Quyền Con người và/hoặc cuộc chiến chống tham nhũng

Đạo đức?

3.1 - Tôi đang cố gắng tìm một nhà cung cấp mới cho tài liệu văn phòng. Nhà cung cấp đầu tiên tôi liên hệ cung cấp một dịch vụ tốt, nhưng ở mức giá cao. Nhà cung cấp thứ hai không phải là khá tốt, nhưng rẻ hơn (chủ yếu vì anh ta đã giảm đáng kể nhằm giành được môi làm ăn với L'ORÉAL). Tôi có thể nói với nhà cung cấp đầu tiên về giá mà nhà cung cấp thứ hai đã báo, để tìm cách giảm giá của anh ta xuống không?

Bạn có thể nói với nhà cung cấp đầu tiên một cách chung chung rằng bạn có được giá tốt hơn ở nơi khác, nhưng không tiết lộ danh tính và giá của nhà cung cấp thứ hai. Nếu không, bạn sẽ cung cấp cho nhà cung cấp đầu tiên thông tin mật về đối thủ cạnh tranh của anh ta, việc làm này là phi đạo đức và, ở nhiều quốc gia, trái với pháp luật.

3.2 - Tôi đã tìm thấy một nhà cung cấp thực sự tốt nhưng anh ta chỉ mới bắt đầu công việc kinh doanh của mình và hiện tại L'ORÉAL là khách hàng duy nhất của anh ta. Tôi có thể sử dụng anh ta không?

Có. Không có lý do để không giúp nhà cung cấp này bắt đầu công việc kinh doanh của mình. Tuy nhiên, bạn nên ký một hợp đồng tạm thời và thông báo cho nhà cung cấp này rằng anh ta cần tìm những khách hàng khác trước một khoảng thời gian nhất định. Nếu anh ta thực sự tốt, điều này không phải là một vấn đề. Nếu khi kết thúc hợp đồng với bạn, anh ta đã không làm như vậy, bạn nên xem xét thay đổi nhà cung cấp.

3.3 - Có người nói với tôi một cách bí mật rằng một trong những nhà cung cấp ở nước ngoài của chúng ta đang bị điều tra sau cáo buộc sử dụng lao động cưỡng bức. Nhà cung cấp này đã không nói gì với tôi về điều này và những lần ghé thăm cơ sở trước đó không thấy có lý do nào để lo lắng. Tôi có nên bỏ qua những tin đồn này không?

Không. Bạn nên điều tra, bắt đầu bằng cách yêu cầu nhà cung cấp này cung cấp thông tin. Nếu bạn có bất cứ nghi ngờ gì, hãy cân nhắc đưa họ vào chương trình Đánh giá Xã hội của L'ORÉAL. Chương trình này liên quan đến việc cử một chuyên gia đánh giá bên ngoài để xác minh các sự kiện xung quanh cách tuyển dụng, điều kiện làm việc và các vấn đề khác. Nếu đánh giá cho thấy phạm vi để cải thiện, chúng ta sẽ thông báo cho nhà cung cấp và tìm cách yêu cầu anh ta đồng ý với một kế hoạch hành động khắc phục. Tất nhiên, trong trường hợp không tuân thủ nghiêm trọng với các tiêu chuẩn của chúng ta mà chúng ta không nghĩ rằng chúng ta có thể sửa chữa ngay lập tức hoặc nếu nhà cung cấp không cải thiện, chúng ta phải chấm dứt mối quan hệ.

⊕ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

vui lòng đọc phần "Cách Chúng ta Mua" và "Nhà cung cấp/Nhà thầu phụ và Lao động Trẻ em".

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về việc lựa chọn hoặc đối xử với nhà cung cấp, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Purchasing Manager, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



CẠNH TRANH CÔNG BẰNG

Chúng ta tôn trọng tất cả các bên liên quan trong lĩnh vực chuyên môn của chúng ta, bao gồm cả các đối thủ cạnh tranh. Chúng ta đối xử với họ theo cách chúng ta muốn họ đối xử với chúng ta. Vị trí công ty dẫn đầu của chúng ta trong ngành mỹ phẩm làm tăng cường trách nhiệm của chúng ta để nêu gương trong lĩnh vực này.

Làm việc trong một ngành mà hoạt động kinh doanh có uy tín sẽ có lợi cho chúng ta. Nó làm cho công việc của chúng ta dễ dàng hơn và củng cố sự tin tưởng của khách hàng của chúng ta. Chia sẻ bất kỳ loại thông tin nào như giá cả, chi phí hoặc kế hoạch tiếp thị với các đối thủ cạnh tranh có thể dẫn đến về ngoài của việc ấn định giá, phân chia lãnh thổ hoặc các hình thức thao túng hoặc bóp méo thị trường tự do khác. Tại hầu hết các quốc gia, có những luật rất nghiêm ngặt trong lĩnh vực này mà chúng ta phải biết và tuân thủ.

Chúng ta phải

- + Kịp thời thông báo cho bộ phận quản lý của chúng ta nếu chúng ta đã vô tình nhận được hoặc sử dụng thông tin mật hoặc độc quyền có liên quan đến đối thủ cạnh tranh và thuộc sở hữu hợp pháp của họ hoặc bên thứ ba
- + Tránh hành động nhằm cắt đứt nguồn cung cấp hoặc cửa hàng thương mại của một đối thủ cạnh tranh
- + Không bao giờ cho phép người mới được L'ORÉAL tuyển chia sẻ thông tin mật về đối thủ cạnh tranh mà họ đã từng làm ở đó
- + Tránh mọi lời bình phẩm chê bai liên quan đến các đối thủ cạnh tranh (bao gồm bất kỳ thông tin sai lệch nào liên quan đến các sản phẩm hoặc dịch vụ của họ)

Chúng ta không được

- Tiếp xúc với các đối thủ cạnh tranh mà ở đó thông tin mật được thảo luận
- Xui khách hàng hoặc nhà cung cấp vi phạm hợp đồng với các đối thủ cạnh tranh
- Dàn xếp thỏa thuận kinh doanh độc quyền (ví dụ, hợp đồng yêu cầu một công ty chỉ mua hoặc bán với L'ORÉAL) mà không cần tư vấn pháp lý trước
- Thu thập thông tin cạnh tranh thông qua các phương tiện bất hợp pháp và/hoặc không tự xưng danh rõ ràng là một nhân viên L'ORÉAL khi thu thập thông tin như vậy
- Áp dụng hợp đồng ràng buộc hoặc kèm theo những sản phẩm hoặc dịch vụ khác nhau (ví dụ, hợp đồng yêu cầu một người mua muốn mua một sản phẩm phải mua một sản phẩm "ràng buộc" thứ hai) hoặc cho phép giảm giá trung thực mà không cần tư vấn pháp lý trước
- Ảnh hưởng đến chính sách giá cả của các khách hàng của chúng ta

Đạo đức?

4.1 - Tôi tình cờ gặp một trong những đại diện của đối thủ cạnh tranh của chúng ta tại một triển lãm thương mại gần đây. Trong khi thưởng thức đồ uống tại quán bar, anh ta nói rằng công ty anh ta sẽ sớm thực hiện tăng giá trên một số sản phẩm quan trọng. Đây thực sự là thông tin hữu ích! Tôi nên nói thông tin này với ai để chúng ta có thể tận dụng tối đa cơ hội này?

Chúng ta không chia sẻ hoặc trao đổi thông tin về giá, đấu thầu với đối thủ cạnh tranh. Điều này bao gồm chính sách giá, giảm giá, khuyến mãi, tiền bản quyền, bảo hành cũng như các điều khoản và điều kiện bán hàng. Nếu một đối thủ cạnh tranh tình nguyện cung cấp thông tin như vậy, bạn nên ngay lập tức kết thúc cuộc trò chuyện một cách tế nhị và cảnh báo ban quản lý của bạn và Legal Department. Tất nhiên bạn cũng không nên chia sẻ thông tin này với bất cứ ai. Mặc dù việc trao đổi này có thể chỉ là vô tình, nó cũng có thể tạo ra về ngoài của việc ấn định giá hoặc thông thầu, đây là những hoạt động phi đạo đức, và tại hầu hết các quốc gia, là bất hợp pháp.

4.2 - L'ORÉAL là thành viên của Hiệp hội Mỹ phẩm Chuyên nghiệp Quốc gia và tôi là đại diện của L'OREAL cho Ủy ban Thương mại. Sau một trong những cuộc họp hàng tháng của Ủy ban, một trong những đồng nghiệp của tôi, một đại diện của một đối thủ cạnh tranh rất nổi tiếng, đã đề xuất rằng các thành viên của Ủy ban gặp nhau tại một nhà hàng để củng cố các liên kết cá nhân và để nói chuyện "không chính thức". Tôi nên làm gì?

Không chấp nhận lời mời này và ngay lập tức thông báo cho Legal Department của bạn. Chúng ta có nghĩa vụ cảnh báo Hiệp hội về những cuộc họp "không chính thức" như vậy. Hãy nhớ rằng các cuộc tiếp xúc với các đối thủ cạnh tranh phải luôn đặc biệt và giới hạn trong những chủ đề không rõ ràng, không nhạy cảm, không chiến lược. Tuyệt đối tránh tiếp xúc không chính thức và thậm chí cả các sự kiện xã hội với đối thủ cạnh tranh. Nếu trong những lần tiếp xúc chính thức "được cho phép" với các đối thủ cạnh tranh, bạn nhận thấy rằng những vấn đề nhạy cảm sắp được thảo luận, hãy rời khỏi cuộc họp và chúng tỏ rằng bạn rời đi bằng việc đăng ký vào biên bản.

4.3 - Tôi đã phát hiện thấy một trong những đối thủ cạnh tranh chính của chúng ta sẽ sớm tung ra một sản phẩm mới có thể có tác động nghiêm trọng đối với doanh số bán hàng và chiến lược tiếp thị của chúng ta. Chúng ta rất cần tìm hiểu thêm về thông tin này, bằng mọi cách. Vì mức độ quan trọng của thông tin này, chúng ta có thể thuê một ai đó tìm kiếm manh mối về chiến lược ra mắt sản phẩm của họ?

Không. Đây là hành vi hoàn toàn phi đạo đức có thể gây tổn hại nghiêm trọng đến danh tiếng của chúng ta vì tính chính trực. L'ORÉAL không bao giờ tham gia vào các hoạt động như vậy. Chúng ta chỉ có thể thu thập thông tin cạnh tranh thông qua các phương tiện hợp pháp. Phương tiện đó bao gồm việc kiểm tra các sản phẩm của đối thủ cạnh tranh và sử dụng các nguồn công khai, như tờ rơi quảng cáo, báo cáo hàng năm, trưng bày của đối thủ cạnh tranh tại triển lãm thương mại và dữ liệu tổng hợp của ngành mà không tiết lộ thông tin công ty cụ thể.

4.4 - Trong khi ghé thăm một khách hàng, anh ta đã cung cấp cho tôi thông tin về giá được đề nghị của các đối thủ cạnh tranh của tôi cũng như kế hoạch ra mắt sản phẩm của họ. Tôi cũng có thể yêu cầu anh ta cung cấp thông tin về việc thiết lập của hàng cho các buổi ra mắt này không?

Bạn không nên thu thập thông tin nhạy cảm không công khai (giá, sự kiện ra mắt sản phẩm, thị phần, ngân sách quảng cáo, v.v...) về các đối thủ cạnh tranh của chúng ta bất kể trực tiếp từ đối thủ cạnh tranh của chúng ta hay gián tiếp, cụ thể là thông qua các khách hàng của chúng ta. Làm như vậy đặt ra một nguy cơ cho cả L'ORÉAL và khách hàng.

4.5 - Sáu tháng trước, tôi đã thuê một người từng làm việc cho một đối thủ cạnh tranh. Trong khi ở đó, cô ta đã có được một số kiến thức chuyên môn nghiên cứu cực kỳ có giá trị thuộc một lĩnh vực thực sự quan trọng đối với chúng ta. Thật vậy, kinh nghiệm đó là một trong những lý do chính mà tôi thuê cô ấy. Rõ ràng, tôi đã hết sức chú ý để đảm bảo cô ấy không chuyển bất kỳ thông tin mật nào cho chúng ta, nhưng chắc chắn có một giới hạn về thời gian, sau đó cô ấy có thể chia sẻ kiến thức của mình một cách tự do đúng không? Nếu không, chúng ta đang bảo vệ thông tin mật này một cách hơi quá đáng, có đúng không?

Không. Không có giới hạn thời gian đối với việc bảo vệ thông tin mật. Nhân viên mới tuyển của bạn cần được thuê trên cơ sở kỹ năng của cô ta chứ không phải vì công việc trong quá khứ của cô ta với đối thủ cạnh tranh của chúng ta. Thậm chí việc chuyển cô ta đến một bộ phận khác, nơi cô ta sẽ không cảm thấy bị áp lực hoặc bị cám dỗ để truyền đạt thông tin bí mật, có thể sẽ thích hợp

⊕ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:
vui lòng đọc "Cách Chúng ta Cạnh tranh".

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về cạnh tranh, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Legal Director, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



MÂU THUẦN LỢI ÍCH

Là một công ty dẫn đầu trên thị trường mỹ phẩm, chúng ta phải đặc biệt chú ý đến các mâu thuẫn lợi ích. Tất cả chúng ta cần tránh những tình huống mà lợi ích cá nhân của chúng ta có thể mâu thuẫn với lợi ích của L'ORÉAL.

Ngay cả về ngoài của sự mâu thuẫn cũng có thể làm hoen ố danh tiếng của L'ORÉAL - cũng như của chính chúng ta. Quy tắc vàng khi giải quyết bất kỳ cuộc mâu thuẫn hoặc thậm chí mâu thuẫn tiềm năng nào là tiết lộ đầy đủ tất cả các dữ kiện. Điều đó cho phép xem xét mọi thứ một cách thích hợp.

Chúng ta phải

+ Thông báo cho bộ phận quản lý nếu có một mâu thuẫn lợi ích tiềm năng có thể ảnh hưởng hoặc có vẻ ảnh hưởng đến phán đoán và hành động của chúng ta (ví dụ, khi một thành viên gia đình được sử dụng bởi một nhà cung cấp) hoặc khi chúng ta nắm giữ bất kỳ vị trí nào, tham gia hoặc có cổ phần tài chính trong bất kỳ tổ chức nào là một đối thủ cạnh tranh, khách hàng, nhà cung cấp hay bất kỳ đối tác kinh doanh nào khác của L'ORÉAL, nếu vị trí của chúng ta tại L'ORÉAL cho phép chúng ta gây ảnh hưởng đến mối quan hệ kinh doanh

Chúng ta không được

- Che giấu bất kỳ thông tin nào về bất kỳ mâu thuẫn lợi ích nào

Đạo đức?

5.1 - Một trong những đồng nghiệp của tôi có một người anh em họ đã gia nhập công ty chúng ta và một người bạn học cũ của tôi chỉ mới bắt đầu làm việc cùng tôi. Tôi hơi lo ngại rằng mọi người có thể nghĩ rằng có thể có mâu thuẫn lợi ích ở đây. Những chính sách này chỉ áp dụng cho gia đình trực tiếp – hay chúng bao gồm cả những đối tượng này?

Câu trả lời rất đơn giản: nếu mối quan hệ có thể ảnh hưởng đến tính khách quan của bạn, thì bạn nên áp dụng chính sách này và yêu cầu hướng dẫn. Thực tế một thành viên của gia đình một ai đó hoặc một người bạn đã làm việc cho L'ORÉAL không ảnh hưởng đến việc đánh giá một ứng viên cho một công việc với Công ty. Nhưng mọi nỗ lực cần phải được thực hiện nhằm đảm bảo rằng lương và đánh giá hiệu quả được xử lý bởi một người độc lập và những tình huống này được theo dõi liên tục để đảm bảo tính khách quan và công bằng cho tất cả.

5.2 - Tôi thực sự ấn tượng với chất lượng công việc từ một nhà cung cấp cụ thể của L'ORÉAL, do đó tôi muốn đầu tư vào công ty này. Có bất kỳ mâu thuẫn lợi ích nào ở đây không?

Mặc dù sự tham gia của bạn có thể chỉ là tài chính, có thể có mâu thuẫn lợi ích, tùy thuộc vào vị trí của bạn tại L'ORÉAL, ảnh hưởng của bạn đối với quyết định mua hàng, số tiền đầu tư của bạn và tầm quan trọng của L'ORÉAL với vai trò là một khách hàng của công ty có liên quan. Cách duy nhất để tìm hiểu xem nó có được chấp nhận hay không là thông báo cho bộ phận quản lý của bạn và thảo luận vấn đề một cách công khai.

5.3 - Con trai tôi sở hữu một khách sạn địa phương thực sự tốt và rất nhiều công ty trong khu vực sử dụng nó cho bữa ăn trưa và những buổi họp mặt chính thức. Nó sẽ là một sự lựa chọn rõ ràng cho sự kiện của chúng ta. Khi mà khách sạn này có giá và chất lượng khá tốt so với những lựa chọn khác, có bất kỳ trở ngại nào khiến tôi đặt phòng không?

Với giá cả cạnh tranh và tính phổ biến của địa điểm này, nó cũng có thể được chấp nhận để Công ty bố trí các buổi họp mặt chính thức tại đó. Tuy nhiên, sẽ không phù hợp khi bạn có tiếng nói trong vấn đề này, vì có mâu thuẫn lợi ích rõ ràng ở đây. Như với tất cả các trường hợp như vậy, trong đó người thân trong gia đình làm việc cho một nhà cung cấp hiện tại hoặc tiềm năng hoặc đối tác kinh doanh khác, bạn cần thông báo vấn đề này cho người quản lý của mình. Sau đó người quản lý có thể thực hiện các bước cần thiết để tránh đặt bạn vào một tình huống khó xử.

5.4 - Trong thời gian rảnh rỗi của mình, tôi làm Phó Chủ tịch của Hiệp hội Người tiêu dùng Quốc gia. Tôi đã giữ chức vụ này trong nhiều năm. Hiện giờ tôi biết được rằng Hiệp hội đang có kế hoạch vận động cho một sự thay đổi luật có thể gây ra vấn đề cho L'ORÉAL. Tôi nên làm gì?

L'ORÉAL tôn trọng sự riêng tư của nhân viên và có một quan điểm tích cực đối với những nhân viên đóng góp cho xã hội thông qua các hiệp hội hoặc tổ chức từ thiện. Tuy nhiên, bạn nên thông báo tư cách thành viên hoặc sự tham gia của mình vào bất kỳ tổ chức nào cho ban quản lý của bạn khi bạn cảm thấy có một mâu thuẫn hoặc mâu thuẫn tiềm năng với lợi ích của L'ORÉAL. Người quản lý hoặc Human Resources Manager của bạn sẽ có thể hướng dẫn bạn đưa ra hành động thích hợp. Trong trường hợp này, bạn cũng nên thông báo cho các đồng nghiệp của bạn trong Hiệp hội và không tham gia vào chiến dịch vận động cụ thể đó.

5.5 - Vợ tôi làm việc cho một trong những đối thủ cạnh tranh của L'ORÉAL. Chúng tôi không nói về công việc ở nhà và tôi không thấy L'ORÉAL có liên quan đến công việc của vợ tôi. Tuy nhiên, một số đồng nghiệp của tôi đã cho rằng tôi đang ở trong một tình huống dễ bị ảnh hưởng. Vậy tôi nên làm gì?

Điều này có thể tạo ra vẻ ngoài của một mâu thuẫn lợi ích. Để bảo vệ cả bản thân và Công ty, bạn nên thông báo thực tế này cho ban quản lý hoặc Human Resources Manager. Ngoài ra, bạn và vợ bạn nên thực hiện các bước để đảm bảo thông tin mật hoặc độc quyền của cả hai công ty được bảo vệ.

5.6 - Một thành viên trong nhóm nghiên cứu của tôi đã hện hò cấp dưới của anh ta được vài tháng. Họ đã khá kín đáo về điều này tại nơi làm việc nhưng cuối cùng mọi người đã phát hiện ra. Tôi không được biết nó một cách chính thức. Đã bắt đầu có tất cả các loại tin đồn. Tất nhiên, tôi đang theo dõi mọi thứ để đảm bảo không thể có bằng chứng về sự thiên vị - nhưng nếu họ chia tay và mọi thứ trở nên tồi tệ thì sao? Tôi có cần làm một điều gì đó không - và nếu có, tôi cần làm gì?

Đây là một tình huống rất nhạy cảm. Tại L'ORÉAL, chúng ta tôn trọng cuộc sống riêng tư của nhân viên, do đó chúng ta không cần hoặc muốn biết về mối quan hệ lãng mạn của họ. Tuy nhiên, chúng ta có mối quan tâm hợp pháp đến mối quan hệ công việc của họ, cụ thể là khi một người là cấp dưới của người kia hoặc ở một vị trí quyền lực hoặc có quyền kiểm soát người kia. Tình huống bạn mô tả là không thích hợp vì có sự mâu thuẫn lợi ích. Một người quản lý không thể được kỳ vọng đánh giá khách quan cấp dưới của mình nếu hai người có mối quan hệ lãng mạn. Bạn nên tham khảo ý kiến người quản lý hoặc Human Resources Manager của mình để thảo luận về cách xử lý tình huống này. Lý tưởng nhất, một trong hai người này nên thay đổi công việc và chúng ta sẽ cố gắng để đảm bảo rằng điều này có thể đạt được một cách khéo léo. Tùy thuộc vào thực tế và hoàn cảnh, cũng có thể là một vấn đề về quấy rối tình dục.

5.7 - Một nhân viên L'ORÉAL có thể có một blog làm đẹp cá nhân không?

Có vẻ khó cho một nhân viên L'ORÉAL tham gia vào kiểu blog này vì người đó không thể bình phẩm về các sản phẩm của chúng ta vì lý do trung thành hay bình phẩm về các sản phẩm của đối thủ cạnh tranh của chúng ta vì như thế sẽ không được công bằng. Những blog này chỉ đáng quan tâm nếu chúng thể hiện ý kiến của người tiêu dùng thực sự. Chúng ta không được đặt mình vào tình huống có thể bị chỉ trích hoặc bị buộc tội gây ảnh hưởng đến cuộc tranh luận hoặc thiếu minh bạch.

⊕ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

vui lòng đọc các chính sách về "Tuyển dụng Người thân và Bạn bè".

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về mâu thuẫn lợi ích, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



QUÀ TẶNG & GIẢI TRÍ

Trao đổi quà tặng và giải trí có thể giúp xây dựng sự hiểu biết và cải thiện mối quan hệ công việc, nhưng chúng cũng có thể gây ra mâu thuẫn lợi ích giữa lợi ích cá nhân và nhiệm vụ chuyên môn. Khi nhận hoặc trao quà tặng hoặc giải trí, "các quy tắc vàng" là thông báo đầy đủ cho bộ phận quản lý của bạn, có những giới hạn hợp lý và luôn tự hỏi mình điều này sẽ được cảm nhận như thế nào bởi đồng đảo công chúng.

Chúng ta phải

- + Đảm bảo rằng tất cả quà tặng và giải trí được cung cấp là thích hợp và phù hợp với Nguyên tắc Đạo đức của L'ORÉAL
- + Đảm bảo rằng khi thiết lập mối quan hệ kinh doanh mới, tất cả các bên đều nhận thức ngay về các hướng dẫn của L'ORÉAL về quà tặng và giải trí. Tương tự, hãy tìm hiểu chính sách về những vấn đề này của đối tác kinh doanh của chúng ta. Về lâu dài, điều đó nhằm tránh mọi sự hiểu lầm
- + Ngay lập tức thông báo cho ban quản lý của chúng ta về bất cứ món quà hay lời mời nào chúng ta nhận được và, nếu cần, tuân theo các thủ tục công bố thông tin nội bộ

Chúng ta không được

- Nhận quà tặng hay giải trí trừ khi rõ ràng chúng chỉ mang tính biểu tượng về giá trị
- Chấp nhận hoặc cung cấp quà tặng bằng tiền mặt

Đạo đức?

6.1 - Tôi có thể cung cấp cho một khách hàng của L'ORÉAL về xem một buổi hòa nhạc mà tôi không thể tham dự không?

Một người nào đó từ L'ORÉAL phải có mặt và có thể tiến hành kinh doanh với khách hàng như là một phần của bất kỳ chuyến đi chơi nào như vậy. Cùng một quy tắc áp dụng khi nhận giải trí từ một nhà cung cấp. Chỉ được phép nếu giải trí là hợp lý, bình thường và thông lệ cho mối quan hệ kinh doanh của bạn, và có sự tham dự của nhà cung cấp.

6.2 - Chúng ta vừa đạt được một thỏa thuận quan trọng với một khách hàng mới. Sales Manager của tôi đã đề nghị chúng ta đưa anh ta đến một câu lạc bộ để ăn mừng sự kiện này. Tôi cứ nghĩ đó là một ý tưởng hay – cho đến khi tôi phát hiện ra đó là một câu lạc bộ múa khiêu dâm! Tôi thực sự cảm thấy khó chịu về việc cung cấp loại hình giải trí này. Tôi có quá nhạy cảm không?

Giải trí được cung cấp cho khách hàng không nên chỉ hợp lý mà còn phải chấp nhận được. Kiểu câu lạc bộ này không chỉ có khả năng mâu thuẫn với TINH THẦN L'ORÉAL mà còn có thể khiến cho khách hàng rất khó chịu, chưa kể đến bất kỳ thành viên nào của nhóm bán hàng của bạn, có thể thấy loại hình "giải trí" này khó chịu. Bạn nên khuyến khích Sales Manager của mình tìm lựa chọn thích hợp hơn. Về lâu dài, điều đó sẽ phản ánh tốt về Công ty.

6.3 - Để bán ra những sản phẩm lỗi thời, một nhà cung cấp vừa đề nghị giảm giá cá nhân cho tôi 15%. Tôi có thể chấp nhận nó không?

Ngoại trừ trong trường hợp giảm giá đặc biệt được L'ORÉAL thỏa thuận với các nhà cung cấp, bạn cần phải thông báo cho bộ phận quản lý của mình về mọi giảm giá được cung cấp bởi một nhà cung cấp.

6.4 - Là một phần công việc của mình, tôi tổ chức nhiều cuộc họp kinh doanh, các chuyến đi và các hội nghị. Giờ đây một khách sạn tôi thường đặt phòng cho nhân viên L'ORÉAL đã cung cấp cho tôi một cuối tuần miễn phí để kỷ niệm ngày cưới của bố mẹ tôi. Đó là một cử chỉ đẹp. Tôi có thể chấp nhận nó không?

Không. Ngay cả khi bản thân bạn không được hưởng lợi từ món quà, việc chấp nhận lời đề nghị này sẽ khó để duy trì công bằng khi bạn sắp xếp chỗ ở khách sạn tương lai cho L'ORÉAL. Ngay cả về ngoài của mâu thuẫn lợi ích như vậy là không phù hợp và nên tránh bằng cách lịch sự từ chối lời đề nghị và nói rõ lý do tại sao bạn làm như vậy.

6.5 - Một nhà cung cấp vừa cung cấp cho tôi một chiếc hòm lớn đựng sản phẩm của anh ta. Tôi biết nó không đáng giá nhiều với anh ta. Vậy tôi có thể và có nên nhận nó không?

Bạn nên cảm ơn nhà cung cấp vì sự hào phóng của anh ta, nhưng hãy lịch sự từ chối món quà. Bạn chỉ có thể chấp nhận những món quà và lời mời mang tính biểu tượng về giá trị. Ví dụ, những sản phẩm có logo công ty của nhà cung cấp hoặc một hộp sôcôla thường sẽ không sao. Nếu bạn nghĩ rằng nó sẽ làm tổn hại đến mối quan hệ nếu bạn từ chối, hãy tìm lời khuyên từ ban quản lý của mình để tìm một cách thích hợp để xử lý món quà.

6.6 - Tôi đang thương lượng tăng không gian kệ của chúng ta với một khách hàng. Người liên hệ của tôi từ chối xem xét đề nghị của chúng ta với lập luận rằng các đối thủ cạnh tranh của chúng ta «chơi đẹp hơn» với anh ta. Tôi có ấn tượng rằng anh ta muốn tôi tặng một món quà, nhưng anh ta đã không đưa ra một yêu cầu cụ thể nào.

Hãy cho bộ phận quản lý của bạn biết về nghi ngờ của mình. Có thể cần nói chuyện với bộ phận quản lý của khách hàng của bạn vì ít có khả năng họ khuyến khích kiểu hành vi này từ nhân viên của họ. Trong mọi trường hợp, không lùi bước trước sự cám dỗ. Đàm phán lành mạnh với khách hàng của chúng ta dựa trên chất lượng sản phẩm của chúng ta và chính sách giá của chúng ta, chứ không phải dựa trên khả năng tặng quà của chúng ta cho nhân viên của họ.

⊕ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

vui lòng đọc "Cách Chúng ta Mua" và "Cách Chúng ta Phòng chống Tham nhũng", cũng như chính sách về quà tặng và giải trí địa phương.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về quà tặng và giải trí, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với người quản lý của bạn, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



HỒI LỘ & CÁC KHOẢN CHI LÓT TAY

Chúng tôi tin rằng tham nhũng là không thể chấp nhận và không phù hợp với TINH THẦN L'ORÉAL. Nó có hại cho những cộng đồng nơi chúng ta hoạt động và gây tổn hại cho Công ty. Tham nhũng bị cấm ở mọi quốc gia chúng ta hoạt động, đặc biệt là khi các đại diện của cơ quan công quyền có liên quan. Chúng ta có chính sách không khoan nhượng khi nói đến tham nhũng, trong đó bao gồm các "khoản chi lót tay". Khoản chi lót tay được định nghĩa là các khoản thanh toán được sử dụng để bảo đảm hoặc đẩy nhanh các hành động chính quyền hợp pháp thường lệ, như cấp giấy phép hoặc giải phóng hàng bị giữ tại hải quan.

Chúng ta phải

- + Đảm bảo rằng các đối tác kinh doanh và các bên trung gian của chúng ta được thông báo về các tiêu chuẩn của chúng ta và cam kết đặc biệt tuân thủ chúng khi họ đang đại diện cho chúng ta ở một quốc gia có nguy cơ tham nhũng cao
- + Ngay lập tức thông báo cho người quản lý của chúng ta và Country Manager của chúng ta hoặc, với nhân viên Công ty hoặc Khu vực, các thành viên của Ban Điều hành của Tập đoàn mà chúng ta báo cáo, nếu chúng ta biết được bất kỳ hành động nào có thể trái với chính sách phòng chống tham nhũng của chúng ta
- + Ngay lập tức thông báo cho Country Manager của chúng ta hoặc, với nhân viên Công ty hoặc Khu vực, các thành viên của Ban Điều hành của Tập đoàn mà chúng ta báo cáo, nếu phải đối mặt với hành vi tống tiền hoặc tìm cách tống tiền, tức là, chi tiền mặt hoặc bất cứ thứ gì có giá trị để tránh thiệt hại trực tiếp đến một nhân viên hoặc người đại diện của L'ORÉAL và ghi chép lại đầy đủ đòi hỏi này

Chúng ta không được

- Đề nghị, hứa hoặc cung cấp tiền, bao gồm cả khoản chi lót tay hoặc bất cứ thứ gì có giá trị (quà tặng, giải trí, v.v...) cho một đại diện của cơ quan công quyền, đảng phái chính trị hoặc chính trị gia, công đoàn hoặc người liên quan trong tổ chức công đoàn
- Đề nghị, hứa hoặc đưa tiền mặt hoặc bất cứ thứ gì có giá trị (quà tặng, giải trí, v.v...) cho một tổ chức từ thiện hoặc tổ chức tương tự với mục đích đạt được bất kỳ lợi thế nào cho L'ORÉAL từ một đại diện của cơ quan công quyền, đảng phái chính trị hoặc công đoàn
- Đề nghị, hứa hoặc cung cấp tiền hoặc bất cứ thứ gì có giá trị (quà tặng, giải trí, v.v...) cho một nhân viên hoặc đại diện của một công ty khác có thể khiến họ vi phạm nghĩa vụ trung thành với công ty của họ
- Nhận hoặc gạ gẫm tiền hay bất cứ thứ gì có giá trị (quà tặng, giải trí, v.v...) có thể khiến chúng ta vi phạm nghĩa vụ trung thành với L'ORÉAL của chúng ta hoặc được coi là ảnh hưởng đến một mối quan hệ kinh doanh
- Không bao giờ sử dụng bên thứ ba để làm một điều gì đó mà chúng ta không được phép hoặc không cho phép mình làm trực tiếp. Điều này có nghĩa là chúng ta cần tuyệt đối thận trọng trong việc lựa chọn và giám sát các chuyên gia tư vấn, nhà thầu phụ, đại lý và đối tác kinh doanh của chúng ta

Đạo đức?

7.1 - Tôi được khuyên nên thuê một «chuyên gia tư vấn» địa phương để giúp xin tất cả các giấy phép cần thiết mà chúng ta cần từ một chính phủ nước ngoài. Chuyên gia tư vấn này yêu cầu ứng trước một số tiền lớn và nói rằng anh ta sẽ sử dụng số tiền này để "giúp thúc đẩy quá trình". Vì chúng ta không thực sự biết số tiền này được sử dụng như thế nào, chúng ta có cần phải lo lắng về nó không?

Có. Nếu bạn nghi ngờ rằng bất kỳ đại lý nào hành động không đúng, bạn không được ứng trước bất kỳ số tiền nào như vậy hoặc thanh toán bất kỳ một khoản nào khác cho đến khi bạn đã xác định rằng không có các khoản thanh toán không phù hợp đã và đang được thực hiện.

7.2 - Tôi đang thiết lập một văn phòng mới và chính quyền địa phương yêu cầu một khoản tiền thường nhỏ trước khi họ lắp đặt đường điện thoại của chúng ta. Tôi có thể thanh toán số tiền này không?

Không. Nếu khoản thanh toán này không phải là một khoản phí lắp đặt hợp pháp, bạn không được thanh toán.

7.3 - Tôi đang trong quá trình cung cấp sản phẩm của chúng ta cho một khách hàng mới. Một chuyên gia tư vấn làm việc cho khách hàng này liên hệ với tôi và nói anh ta có thể giúp tôi bằng cách cung cấp cho tôi thông tin mật về khách hàng này.

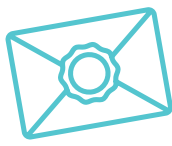
Bạn phải từ chối đề nghị này và thông báo cho người quản lý của mình. Bạn cũng có thể cần nói với khách hàng của bạn rằng một bên thứ ba đang tìm cách bán cho bạn thông tin mật thuộc về họ.

⊕ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

vui lòng đọc "Cách Chúng ta Phòng chống Tham nhũng".

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về hối lộ và khoản chi lót tay, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Internal Control Manager, Finance Director, Legal Director, Purchasing Manager, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Quà tặng và Giải trí" và «Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở»).



THÔNG TIN MẬT

Thông tin là tài sản có giá trị. Việc tiết lộ trái phép thông tin nội bộ có thể dẫn đến sự mất mát về giá trị và gây phương hại đến L'ORÉAL. Tất cả chúng ta phải đảm bảo bảo vệ thông tin nội bộ, tuân thủ tuyệt đối các quy tắc của Tập đoàn về chủ đề này. Những người trong chúng ta có thể truy cập thông tin mật thuộc về đối tác kinh doanh có nghĩa vụ tương tự để bảo vệ nó không bị tiết lộ.

Chúng ta phải

- + Giới hạn việc tiết lộ thông tin nội bộ trong những người "cần biết" hợp pháp phục vụ cho lợi ích của L'ORÉAL
- + Giữ cập nhật các quy tắc của Tập đoàn về quản lý thông tin
- + Đảm bảo giữ an toàn tất cả hồ sơ mật về nhân viên, người tiêu dùng, khách hàng và nhà cung cấp, cả trên giấy và điện tử
- + Trước khi chia sẻ thông tin nội bộ với bên thứ ba bên ngoài L'ORÉAL (bao gồm cả cụ thể là các thành viên trong gia đình của chúng ta hoặc khi sử dụng phương tiện truyền thông xã hội), hãy kiểm tra những gì chúng ta có quyền giao tiếp

Chúng ta không được

- Thảo luận hoặc làm việc với thông tin nội bộ trong một khu vực công cộng, nơi các cuộc đàm thoại có thể được nghe hoặc dữ liệu có thể bị xâm phạm
- Tiết lộ thông tin nội bộ của công ty cũ
- Giữ lại bất kỳ thông tin nội bộ nào (bao gồm tất cả các bản sao của tài liệu gốc) sau khi rời khỏi L'ORÉAL

Đạo đức?

8.1 - Bạn bè tôi thường hỏi tôi về công việc của tôi tại L'ORÉAL: họ chỉ tò mò về những gì chúng ta đưa vào các sản phẩm của chúng ta và chúng ta sắp ra mắt những sản phẩm gì mới. Rõ ràng, tôi biết khá nhiều câu trả lời thông qua công việc của mình - vậy tôi có thể nói với họ tới mức nào?

Mọi thông tin (bằng văn bản, điện tử, bằng lời hay bất kỳ hình thức nào khác) không được công bố công khai và bạn đã truy cập vào những thông tin này với tư cách là nhân viên L'ORÉAL cần được xem là thông tin nội bộ. Tiết lộ thông tin như vậy, ngay cả với bạn bè tin cậy, là không thích hợp. Nó có thể gây tổn hại cho lợi ích của L'ORÉAL.

8.2 - Ngày nay chúng ta đang sống trong một thế giới mà thông tin liên lạc dễ dàng hơn và không giới hạn trong cuộc cách mạng kỹ thuật số này. Điều này thách thức các nguyên tắc bảo mật trong Quy tắc Đạo đức của chúng ta.

Đúng là, trong thế giới kỹ thuật số, việc đảm bảo bí mật ngày càng trở nên khó khăn, nhưng chính vì thế việc đảm bảo bí mật càng quan trọng hơn. Tất cả mọi người cần tự làm quen với các quy tắc của Tập đoàn về chủ đề này, cụ thể là về việc sử dụng thích hợp phương tiện truyền thông xã hội cũng như các công nghệ thông tin và truyền thông.

8.3 - Một ngày nọ, tôi đưa một khách hàng tiềm năng đến một cuộc họp. Trên đường đến phòng họp, chúng tôi đi ngang qua văn phòng của một đồng nghiệp. Cửa phòng anh ta mở và anh ta đang nói chuyện với một khách hàng khác về điều kiện giá cả qua loa ngoài của điện thoại. Vừa lúc chúng tôi đi ngang qua, chúng tôi có thể nghe thấy anh ta đề nghị cung cấp một số chính sách giảm giá đặc biệt - khách hàng của tôi đã nghe được tất cả những thông tin này! Đáng lẽ đồng nghiệp của tôi nên cẩn thận hơn?

Tất cả chúng ta cần có những biện pháp cần thiết để bảo vệ tính bí mật của thông tin, ngay cả tại nơi làm việc: ví dụ, bằng cách tuân thủ chính sách "bàn sạch", khóa tập tin, đổi mật khẩu thường xuyên và thận trọng khi sử dụng loa ngoài của điện thoại. Bạn không bao giờ có thể biết ai có thể đi qua và thậm chí ngay trong số các nhân viên L'ORÉAL, thông tin nhạy cảm về mặt thương mại chỉ nên được chia sẻ trên cơ sở "cần biết".

8.4 - Một đồng nghiệp của tôi, người đã rời khỏi L'ORÉAL nói với tôi anh ta vừa nhận ra rằng anh ta vẫn giữ những tài liệu nội bộ của L'ORÉAL ở nhà. Tôi nên khuyên anh ta như thế nào?

Nếu những tài liệu này là các bản sao, bạn nên yêu cầu anh ta hủy chúng. Nếu là bản gốc, chúng phải được gửi cho một nhân viên L'ORÉAL, người được phép nhận thông tin như vậy. Nói chuyện với người quản lý của bạn để đảm bảo rằng các hành động thích hợp được thực hiện.

➤ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

vui lòng đọc phần "Cách Chúng ta Mua" liên quan đến mối quan hệ của chúng ta với các nhà cung cấp và "Cách Chúng ta Cạnh tranh" về mối quan hệ của chúng ta với các đối thủ cạnh tranh và khách hàng.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về bảo mật, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



ĐẠI DIỆN CHO CÔNG TY

Danh tiếng của L'ORÉAL phụ thuộc vào hành vi của mỗi người chúng ta.

Chúng ta phải

- + Luôn ghi nhớ hành động vì lợi ích của L'ORÉAL
- + Chúng tôi Nguyên tắc Đạo đức của L'ORÉAL bằng hành vi và ngôn ngữ chuyên nghiệp của chúng ta
- + Đảm bảo không có sự nhầm lẫn giữa các ý kiến của chúng ta hay lợi ích cá nhân và của công ty
- + Tránh đưa ra ý kiến của chúng ta về đồng nghiệp và nơi làm việc trên các trang web phát triển nghề nghiệp (ví dụ, LinkedIn)
- + Luôn tự xưng danh là nhân viên L'ORÉAL khi chúng ta sử dụng phương tiện truyền thông xã hội như một phần của hoạt động chuyên môn của chúng ta
- + Luôn ghi nhớ rằng không có gì là "bí mật" hoặc "riêng tư" trên Internet
- + Luôn đảm bảo rằng mọi giao tiếp kỹ thuật số về L'ORÉAL hoặc một trong các thương hiệu của L'ORÉAL đã được chuẩn bị kỹ lưỡng

Chúng ta không được

- Nói, viết hoặc thực hiện bất kỳ cam kết nào thay mặt cho L'ORÉAL trừ khi được cho phép
- Nói hoặc viết về những chủ đề nằm ngoài chuyên môn cá nhân của chúng ta
- Sử dụng tiêu đề thư hoặc e-mail của L'ORÉAL để bày tỏ quan điểm cá nhân hoặc cho công việc cá nhân

Đạo đức?

9.1 - Tôi truy cập vào blog của một đồng nghiệp và thấy anh ta bày tỏ một số quan điểm cá nhân về ban quản lý của L'ORÉAL. Anh ta đã không nói rằng anh ta là một nhân viên của L'ORÉAL, nhưng khá dễ để đoán được từ những thông tin khác mà anh ta đã cung cấp như "Tôi làm việc cho công ty mỹ phẩm số một"! Tôi có nên nói chuyện với anh ta về vấn đề này không?

Blog đang trở thành một cách thể hiện phổ biến. Khi tham gia vào các blog, nhân viên cần phải tuyên bố rõ ràng rằng họ đang bày tỏ quan điểm cá nhân của riêng mình và thực hiện tất cả những biện pháp phòng ngừa cần thiết để đảm bảo rằng những quan điểm này không bị nhầm lẫn là quan điểm của L'ORÉAL theo bất kỳ cách nào. Bạn nên nêu vấn đề này với đồng nghiệp của mình trước, vì anh ta có thể không nhận ra hành động của mình có thể chống lại lợi ích của L'ORÉAL như thế nào. Nếu cần, bạn có thể quyết định thảo luận vấn đề với người quản lý của mình.

9.2 - Nhóm chúng tôi đã tham gia vào một hội nghị cần ngủ qua đêm và ăn tối tại khách sạn, nơi được tổ chức hội nghị. Một trong những thành viên trong nhóm của tôi uống nhiều hơn mức anh ta nên uống trong bữa tối và bắt đầu cư xử không hợp lý, nói đùa ngớ ngẩn và hung hăng với nhân viên khách sạn. Tôi nên nói gì với anh ta về hành vi của anh ta?

Mặc dù sự việc diễn ra trong buổi tối, thành viên trong nhóm của bạn vẫn đang làm nhiệm vụ cho Công ty. Đối với những người khác xung quanh mình, anh ta đang đại diện cho L'ORÉAL. Rõ ràng hành vi của anh ta không chấp nhận được.

9.3 - Tôi đã tham dự một hội nghị quốc tế và trong bữa tiệccocktail chào đón, tôi đã nói chuyện với một người tham dự khác về các hoạt động của tôi tại L'ORÉAL. Tối hôm đó, tôi nhận ra rằng người phụ nữ trẻ, người đã ở bên cạnh chúng tôi là một nhà báo viết về hội nghị. Mặc dù tôi đã không tiết lộ bất cứ điều gì thực sự bí mật, tôi không muốn những tuyên bố của mình xuất hiện trên trang nhất.

Khi ở nơi công cộng, cần luôn phải ghi nhớ rằng khi bạn ở trong một tình huống công việc hoặc cá nhân có mặt một nhà báo, những gì bạn nói có thể được lập lại. Hãy liên hệ với Communications Director của bạn, người này sẽ biết cách tư vấn cho bạn.

9.4 - Đôi khi Internet có vẻ chứa nhiều thông tin sai lệch về L'ORÉAL. Không phải là tôi có trách nhiệm sửa chữa nó sao?

Không. Nếu có nhiều thông tin sai lệch lưu hành ở nơi công cộng, bạn nên cho Public Relations Department biết về nó và họ sẽ có hành động, nếu cần. Nhưng nếu không được phép, không một nhân viên nào có thể đăng thông tin về Công ty hoặc một vị trí của Công ty trên Internet hay ở nơi khác.

9.5 - Lần đầu tiên tôi tham dự một cuộc họp hiệp hội thương mại. Tôi cần thực hiện những bước gì để đảm bảo rằng không có rủi ro cho L'ORÉAL?

Hãy kiểm tra với Legal Director của bạn những loại thông tin có thể được thảo luận tự do và tham gia đào tạo trực tuyến về luật cạnh tranh. Bạn cũng nên đọc phần "Cách Chúng ta Cạnh tranh" và "Cách Chúng ta Phòng chống Tham nhũng".

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về đại diện cho Công ty, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Public Relations Manager, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn;** họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



SỰ RIÊNG TƯ & BẢO VỆ DỮ LIỆU

Tất cả chúng ta đều có quyền riêng tư.

L'ORÉAL cam kết tôn trọng tính bảo mật thông tin cá nhân của tất cả các bên liên quan, bao gồm cả nhân viên, người tiêu dùng và các đối tác kinh doanh của mình. Chỉ dữ liệu cần thiết cho hoạt động hiệu quả của L'ORÉAL sẽ được thu thập và lưu giữ bởi Công ty.

Chúng ta phải

- + Đảm bảo rằng những người mà chúng ta thu thập dữ liệu cá nhân từ họ được thông báo về loại thông tin chúng ta thu thập, cách chúng ta dự định sử dụng nó và cách họ có thể liên hệ với chúng ta nếu họ có bất kỳ câu hỏi gì
- + Chỉ thu thập dữ liệu cá nhân cần thiết
- + Hủy hoặc sửa mọi dữ liệu không chính xác hoặc không đầy đủ
- + Đảm bảo dữ liệu như vậy được lưu trữ một cách an toàn
- + Trong L'ORÉAL, đảm bảo chúng ta chỉ cung cấp dữ liệu như vậy cho những người được phép, trên cơ sở "cần biết" nghiêm ngặt
- + Tìm kiếm tư vấn pháp lý trước khi chuyển giao dữ liệu cá nhân như vậy ra ngoài quốc gia, nơi mà dữ liệu này được thu thập
- + Tôn trọng quyền riêng tư của đồng nghiệp của chúng ta
- + Đảm bảo rằng các bên thứ ba mà chúng ta có thể ủy thác thu thập hoặc sử dụng dữ liệu cá nhân tuân thủ nguyên tắc này

Chúng ta không được

- Thu thập thông tin "nhạy cảm" (đặc biệt liên quan đến tình trạng sức khỏe, nguồn gốc dân tộc, khuynh hướng tình dục, quan điểm chính trị, tôn giáo) mà không có sự đồng ý của người có liên quan hoặc chỉ khi luật pháp yêu cầu
- Cung cấp dữ liệu cá nhân cho bất cứ ai bên ngoài L'ORÉAL, trừ khi pháp luật yêu cầu làm như vậy hoặc khi sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật hoặc được người này cho phép bằng văn bản cụ thể
- Giữ thông tin này lâu hơn cần thiết để đáp ứng lý do pháp lý hoặc kinh doanh để thu thập nó
- Truy cập hoặc lưu trữ dữ liệu cá nhân của nhân viên, trừ khi chúng ta có quyền thích hợp và nhu cầu công việc rõ ràng với thông tin đó

Đạo đức?

10.1 - Tại sao L'ORÉAL cần có quyền truy cập vào dữ liệu cá nhân?

L'ORÉAL cần thu thập và sử dụng dữ liệu cá nhân để đáp ứng các yêu cầu khác nhau của nhân viên, người tiêu dùng và các bên liên quan của mình. Ví dụ, chúng ta sử dụng địa chỉ e-mail để gửi cho người tiêu dùng, các cổ đông hoặc các ứng viên những thông tin mà họ cần. Chúng ta cũng thu thập dữ liệu cá nhân trong các tình huống tiếp thị như chạy chương trình rút thăm trúng thưởng và cho cơ sở dữ liệu CRM. Chúng ta cần dữ liệu cá nhân về nhân viên của chúng ta để có thể quản lý tiền lương và sự nghiệp của họ hoặc vì lý do pháp lý và an toàn. Chúng ta phải thu thập dữ liệu cá nhân khi chúng ta quyết định làm việc với một khách hàng hoặc nhà cung cấp mới. Cuối cùng, chúng ta thu thập dữ liệu cá nhân trong quá trình nghiên cứu người tiêu dùng hoặc tại các trung tâm đánh giá của chúng ta.

10.2 - Trong một chuyến đi công tác, vali của tôi chứa một thẻ nhớ USB có dữ liệu cá nhân của khách hàng đã bị đánh cắp. Thật không may, nó không được mã hóa, nhưng tôi nghĩ "bọn trộm" không thể làm gì với nó.

Việc mất dữ liệu cá nhân có thể dẫn đến hành động pháp lý, có thể làm tổn hại danh tiếng của L'ORÉAL và có thể ảnh hưởng xấu đến những người có dữ liệu bị mất. Nhận dạng bị đánh cắp dựa trên dữ liệu cá nhân bị mất theo cách này ngày càng trở nên phổ biến hơn. Vì vậy, việc tôn trọng các quy tắc và quy trình nội bộ về mã hóa dữ liệu có ý nghĩa rất quan trọng. Bất cứ khi nào có thể, hãy làm cho dữ liệu cá nhân ẩn danh hoặc sử dụng tên mã.

10.3 - Vì mục đích nghiên cứu đánh giá, chúng ta có quyền truy cập vào dữ liệu cá nhân về các tình nguyện viên của chúng ta. Một số thông tin nhất định có thể là mối quan tâm của các công ty khác, những người sẵn sàng mua nó. Chúng ta có quyền bán nó không?

Tại L'ORÉAL, chúng ta cam kết bảo vệ thông tin cá nhân chúng ta có thể thu thập như một phần của hoạt động của chúng ta. Không thể sử dụng dữ liệu cá nhân như vậy mà không thông báo trước cho những người có liên quan hoặc không có thỏa thuận bằng văn bản từ họ.

10.4 - Tôi phải chuyển thông tin cá nhân về người tiêu dùng cho một cơ quan ở một quốc gia khác. Tôi cần xin tư vấn của ai?

Tốt nhất là nên liên hệ với Legal Director của bạn. Pháp luật có rất nhiều khác biệt giữa các quốc gia. Hơn nữa, chúng ta không nên chuyển thông tin cá nhân cho một bên thứ ba mà không đảm bảo họ đã ký cam kết tuân thủ các tiêu chuẩn của chúng ta nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân.

10.5 - Consumer Department của chúng ta vừa nhận được e-mail từ một người tiêu dùng muốn biết chúng ta có những thông tin cá nhân nào về cô ấy và yêu cầu chúng ta hủy nó. Tôi có buộc phải làm như vậy không?

Có, chúng ta luôn tôn trọng yêu cầu của người tiêu dùng không muốn chúng ta sử dụng dữ liệu cá nhân cho mục đích tiếp thị và chúng ta phải đảm bảo rằng các danh sách được cập nhật thường xuyên. Ở một số quốc gia, có các danh sách về những người tiêu dùng nào có thể đăng ký nếu họ không muốn thông tin cá nhân của họ được sử dụng. Hãy yêu cầu Legal Director của bạn giúp tìm ra cách trả lời tốt nhất yêu cầu của người tiêu dùng này.

10.6 - Tôi muốn gửi cho một trong những đồng nghiệp của tôi một món quà sinh nhật bất ngờ về nhà cô ấy. Tôi đã yêu cầu Human Resources cung cấp cho tôi địa chỉ cá nhân của cô ấy, nhưng họ nói rằng họ không thể cho tôi biết, vì làm như thế sẽ "xâm phạm quyền riêng tư của cô ấy"! Như vậy có vượt quá giới hạn không?

Trả lời của Human Resources Department là hoàn toàn phù hợp – tất cả dữ liệu cá nhân của nhân viên phải được giữ bí mật. Họ không thể bắt đầu có những trường hợp ngoại lệ.

10.7 - Gần đây tôi tình cờ nghe người quản lý của tôi nói chuyện với Human Resources về một trong những đồng nghiệp của tôi và thực tế rằng cô ta bị bệnh nặng. Trong thời gian rảnh rỗi của mình, tôi tình nguyện làm việc cho một tổ chức từ thiện. Tổ chức này giúp những người bị bệnh nghiêm trọng và tôi muốn biết tôi có thể làm bất cứ điều gì để giúp đỡ không. Tôi có thể trực tiếp tiếp cận đồng nghiệp của mình hay nói chuyện trước với người quản lý?

Không, không liên hệ trực tiếp với đồng nghiệp của bạn mà thay vào đó hãy liên hệ với người quản lý hoặc Human Resources Department của bạn. Nếu họ nghĩ rằng điều đó là thích hợp, họ sẽ liên hệ với đồng nghiệp của bạn để cho cô ấy biết. Để tôn trọng sự riêng tư của đồng nghiệp của mình, tất nhiên bạn không nên chia sẻ thông tin mà bạn có với bất cứ ai.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về sự riêng tư và/hoặc dữ liệu cá nhân, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Legal Director, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



SỬ DỤNG TÀI NGUYÊN CỦA CÔNG TY

Tài nguyên của công ty nhằm mục đích giúp nhân viên đạt được các mục tiêu kinh doanh của L'ORÉAL. Lạm dụng hoặc lãng phí tài nguyên của Công ty, bao gồm cả thời gian của nhân viên, làm tổn hại tất cả chúng ta và ảnh hưởng xấu đến hiệu quả hoạt động và tài chính của L'ORÉAL.

Chúng ta phải

- + Tôn trọng và bảo vệ tài sản của Công ty để đảm bảo rằng chúng không bị thất thoát, hư hỏng, lạm dụng hoặc lãng phí, đồng thời không cho người khác mượn, chuyển nhượng, bán, tặng khi chưa được phép
- + Hiểu rằng tất cả các tài sản và tài liệu của Công ty thuộc về L'ORÉAL

Chúng ta không được

- Sử dụng tài sản của Công ty cho mục đích cá nhân. Việc sử dụng có giới hạn các công cụ giao tiếp như e-mail, điện thoại và Internet có thể được chấp nhận, miễn là điều này không làm phát sinh bất kỳ chi phí không hợp lý nào và không can thiệp vào trách nhiệm công việc của chúng ta
- Sử dụng không phù hợp các hệ thống máy tính, tài khoản e-mail công ty và Internet
- Sử dụng tài sản thuộc về một bên thứ ba (ảnh, phim, bài viết, v.v...) mà không đảm bảo L'ORÉAL có quyền sử dụng chúng
- Cho phép truy cập vào danh sách liên hệ/danh bạ điện tử công việc của chúng ta thông qua các trang web truyền thông xã hội (Facebook, LinkedIn, v.v...)

Đạo đức?

11.1 - Tôi nghi ngờ rằng một trong những thành viên trong nhóm của tôi đã điều hành một doanh nghiệp tư vấn bên ngoài trong thời gian làm việc ở Công ty, sử dụng máy tính xách tay và email do Công ty cấp cho anh ta để làm điều này. Tôi đã đề cập về nó với một người bạn ở Information Services. Anh ấy có thể truy cập vào e-mail của anh chàng này và đã đề nghị giúp tôi dò la để tìm hiểu những gì đang diễn ra. Làm như vậy có được không?

Không. Nếu có những mối nghi ngờ kiểu này, bạn nên hỏi trực tiếp người quản lý của mình. Có những quy trình cụ thể để truy cập vào tài khoản e-mail của nhân viên liên quan đến một cuộc điều tra hành vi sai trái. Mặc dù bạn của bạn trong phòng CNTT có quyền truy cập vào những tài khoản này, anh ta không nên sử dụng nó cho mục đích này khi chưa được sự cho phép thích hợp thông qua các kênh chính thức của Công ty.

11.2 - Máy in ở nhà của chúng tôi bị hỏng và vợ tôi cần gửi gấp CV của mình cho một công việc tiềm năng. Tôi có thể đánh máy nó và in tại nơi làm việc không?

Bạn có thể sử dụng máy tính để đánh máy tài liệu cá nhân, miễn là việc làm này không thường xuyên, hợp lý, không ảnh hưởng đến trách nhiệm công việc của bạn và được thực hiện ngoài giờ làm việc.

11.3 - Tôi liên tục nhận được e-mail «chuyện hài của ngày» từ một người bạn ở một bộ phận khác, một số chúng rất hài hước. Tôi muốn gửi chúng cho các đồng nghiệp của mình và khiến họ cười vào buổi sáng Thứ Hai, nhưng tôi không chắc chắn người quản lý của tôi có đồng ý hay không. Tôi nên làm gì? Không bao gồm cô ấy trong danh sách?

Bạn không nên chuyển tiếp những "chuyện hài" này. Hãy nhớ rằng không phải tất cả mọi người đều có cùng một ý thức hài hước. Đặc biệt, bạn nên nhớ rằng không bao giờ được sử dụng e-mail và các hệ thống truy cập Internet của Công ty để truy cập, lưu trữ, gửi hoặc công bố bất cứ tài liệu nào không phù hợp với TINH THẦN L'ORÉAL – đặc biệt khi liên quan đến tôn trọng các cá nhân. Tất nhiên điều này bao gồm nội dung khiêu dâm, hình ảnh khiêu dâm, nội dung chính trị hoặc tôn giáo, bình luận phân biệt chủng tộc hoặc bất cứ nội dung nào kích động bạo lực, thù hận hoặc gây khó chịu.

11.4 - Tôi có thể bán các sản phẩm mà chúng tôi mua ở cửa hàng của Công ty chúng ta cho bạn bè mà không tăng thêm giá không? Hoặc tôi có thể bán chúng cho bạn bè của tôi với giá thị trường không?

Những sản phẩm bạn có thể mua tại cửa hàng của Công ty tuyệt đối chỉ dành riêng cho mục đích sử dụng cá nhân của bạn và gia đình bạn và không được bán lại với bất cứ giá nào.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về việc sử dụng tài nguyên của Công ty, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn;** họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại" Nói chuyện Cởi mở").



HỒ SƠ TÀI CHÍNH & KINH DOANH & CUỘC CHIẾN CHỐNG RỬA TIỀN

Tất cả chúng ta có trách nhiệm đảm bảo rằng tất cả hồ sơ của chúng ta, hồ sơ tài chính hay những hồ sơ khác, luôn chính xác. Sự chính xác là tối quan trọng cho một doanh nghiệp thành công. Đây là một phần thiết yếu của việc điều hành doanh nghiệp chúng ta một cách hợp pháp, trung thực và hiệu quả. Đặc biệt, việc có thể cung cấp thông tin minh bạch, thường xuyên và đáng tin cậy cho các cổ đông của chúng ta có ý nghĩa rất quan trọng. Cuối cùng, chúng ta phải đảm bảo rằng các hoạt động của chúng ta không được sử dụng để rửa tiền từ hoạt động tội phạm.

Chúng ta phải

- + Thực hiện vai trò của chúng ta trong việc đảm bảo luôn duy trì hồ sơ tài chính và kinh doanh chính xác, bao gồm cả báo cáo tài chính và phi tài chính
- + Duy trì hồ sơ bảo mật và tuân thủ mọi hướng dẫn về lưu giữ hồ sơ
- + Tuân thủ các quy trình thẩm định nội bộ để có thể đảm bảo rằng chúng ta đang làm việc với những khách hàng có các hoạt động hợp pháp và tiền của họ không phải có được từ những hoạt động tội phạm
- + Hợp tác với các kiểm toán viên nội bộ và bên ngoài của chúng ta

Chúng ta không được

- Bán, chuyển nhượng hoặc hủy bỏ bất kỳ tài sản nào của L'ORÉAL khi chưa có được sự cho phép và tài liệu thích hợp
- Chấp nhận giao dịch bằng tiền mặt. Nếu không có khả năng khác, và chỉ với số tiền pháp luật cho phép, giao dịch bằng tiền mặt phải được cho phép rõ ràng, ghi và lưu hồ sơ đúng cách
- Che giấu các khoản thanh toán thông qua việc sử dụng các bên thứ ba

Đạo đức?

12.1 - Tôi đã được yêu cầu kiểm tra báo cáo bán hàng do người quản lý của tôi chuẩn bị cho cuối năm. Khi kiểm tra, tôi đã phát hiện vấn đề mà tôi nghĩ là lỗi mà không ai khác có vẻ phát hiện ra. Tôi khá lo lắng khi đề cập đến nó, vì tôi không muốn hủy hoại mối quan hệ của tôi với người quản lý của mình. Tôi nên làm gì?

Lý do bạn được yêu cầu kiểm tra báo cáo bán hàng chính xác là nhằm đảm bảo không có những sai lầm. Nếu bạn không tiết lộ điều này, nghĩa là bạn chưa làm đúng bổn phận của mình và bạn không phục vụ cho lợi ích của Công ty. Bạn nên nói chuyện với người quản lý của mình về những gì bạn đã phát hiện thấy. Người quản lý không có lý do gì để tức giận với bạn; ngược lại, bạn đã làm rất tốt để tránh thông tin không chính xác được chuyển lên cấp trên.

12.2 - Cuộc sống đôi khi trở nên rất bận rộn và không phải lúc nào tôi cũng có thể tìm thấy tất cả các biên lai tôi cần để yêu cầu hoàn lại chi phí của mình. Tôi có thể thêm một vài khoản chi phí hư cấu dưới số tiền yêu cầu phải có biên lai, chỉ nhằm bù vào để có tổng số tiền phù hợp hay không? Dù thế nào, làm như vậy không phải là thiếu trung thực, vì tôi sẽ không được lợi gì. Tôi chỉ muốn đảm bảo tôi nhận lại những gì là của mình.

Không. Làm như thế là không đúng. Làm như thế có nghĩa là báo cáo chi phí không chính xác và chuyển thành hồ sơ kế toán không chính xác. Bạn cần chịu trách nhiệm giữ lại tất cả biên lai; đó là sự bảo đảm duy nhất rằng bạn sẽ nhận lại được những gì bạn đã chi.

12.3 - Một trong những khách hàng của chúng ta đã hỏi rằng họ có thể trả tiền thông qua sự kết hợp của nhiều tài khoản khác nhau, sử dụng sự kết hợp tiền mặt và séc hay không. Làm như vậy có được không? Tôi nên làm gì?

Bạn nên đặc biệt thận trọng với những loại giao dịch này. Nó có thể là hành vi rửa tiền, một quá trình mà trong đó tiền có được thông qua các cách bất hợp pháp (ví dụ, ma túy, hối lộ, mại dâm, v.v...) được che giấu hoặc làm ra vẻ hợp pháp. Bạn cần phải thực hiện tất cả các bước có thể để đảm bảo rằng đây là một giao dịch ngay tình. Những khoản thanh toán này chỉ có thể được chấp nhận trong những trường hợp đặc biệt và sau khi đã nhận được sự chấp thuận của người quản lý của bạn. Trong số các báo động đó cần để ý bao gồm: các khoản thanh toán sử dụng tiền tệ khác với loại tiền tệ nêu trong hóa đơn; tìm cách thanh toán bằng tiền mặt; thanh toán được thực hiện bởi một người không phải là một bên của hợp đồng; thanh toán đến và đi từ một tài khoản khác với tài khoản được sử dụng trong mối quan hệ kinh doanh bình thường; và yêu cầu thanh toán vượt mức. Nếu tài khoản không đúng tên của công ty ký kết hợp đồng, cần phải từ chối thanh toán.

⊕ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

về tính chính xác trong hồ sơ tài chính và kinh doanh và về cuộc đấu tranh chống tham nhũng, vui lòng đọc phần "Cách Chúng ta Phòng chống Tham nhũng".

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về tính chính xác trong hồ sơ tài chính và kinh doanh, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Finance Director, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").

GIAO DỊCH NỘI GIẢN

Trong khi L'ORÉAL không muốn hạn chế quyền tự do đầu tư cá nhân thích hợp của nhân viên, mỗi người chúng ta cần phải luôn ghi nhớ các quy tắc liên quan đến "giao dịch nội gián".

Chúng ta phải

- + Hãy lưu ý rằng việc sử dụng thông tin nội bộ để đầu tư có thể rơi vào phạm vi của luật giao dịch nội gián
- + Duy trì tính bảo mật của mọi thông tin nội bộ mà chúng ta có thể có quyền truy cập để tránh vô tình tiết lộ thông tin

Chúng ta không được

- Mua hoặc bán cổ phiếu của L'ORÉAL hoặc bất kỳ công ty nào khác nếu chúng ta có thông tin nội bộ tại thời điểm đó
- Tiết lộ thông tin nội bộ cho bất cứ ai bên ngoài Công ty
- Tiết lộ thông tin nội bộ cho bất cứ ai bên trong Công ty

Đạo đức?

13.1 - Tôi không phải là một chuyên gia pháp lý. Chính xác thì "thông tin nội bộ" là gì?

"Thông tin nội bộ" là một khái niệm được định nghĩa bởi luật. Theo nghĩa rộng, nó liên quan đến thông tin không công bố công khai mà một nhà đầu tư hợp lý có thể sử dụng như là một trong những lý do để quyết định đầu tư. Thông tin như vậy có thể liên quan đến Tập đoàn L'ORÉAL, đến hoạt động của L'ORÉAL, khách hàng hoặc nhà cung cấp của L'ORÉAL, hoặc một công ty khác mà Tập đoàn L'ORÉAL tiếp xúc. Bạn sẽ tìm thấy thông tin bổ sung trong chương Đạo đức Thị trường Chứng khoán của L'ORÉAL.

13.2 - Tôi vừa nghe nói rằng L'ORÉAL sắp sửa mua lại một công ty khác. Nghe có vẻ như một thời điểm tuyệt vời để mua cổ phiếu của một trong hai công ty - hoặc cả hai, vì giá trị chắc chắn sẽ tăng khi thỏa thuận này được công bố. Tôi có thể tiếp tục và làm như vậy không?

Không, bạn không thể. Là nhân viên L'ORÉAL, có nhiều khả năng bạn sẽ bị coi là "nội gián", do đó không thể mua hoặc bán chứng khoán của L'ORÉAL hoặc công ty kia cho đến khi thỏa thuận này được công bố trước công chúng.

13.3 - Tôi hiểu rằng tôi không thể tự mua cổ phiếu L'ORÉAL dựa vào thông tin nội bộ. Nhưng nếu tôi chỉ «vô tình đề cập» với bạn gái của tôi rằng bây giờ có thể là thời điểm tốt để mua thì sao. Điều đó có vấn đề gì không?

Không. Sẽ không thể chấp nhận được giống như bạn tự mua nó. Ngoài ra, ngay cả khi bạn gái của bạn không làm theo lời khuyên của bạn, thực tế đơn giản của việc truyền một tin đồn là vi phạm đạo đức của chúng ta và vi phạm pháp luật.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về giao dịch nội gián, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Legal Director, Internal Advisor về Đạo đức Thị trường Chứng khoán hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở"). Tuy nhiên hãy thận trọng không để lộ bất kỳ thông tin nội bộ nào bạn biết, nếu có.



L'ORÉAL muốn là một công dân công ty tốt ở bất kỳ nơi nào chúng ta hoạt động. Cụ thể điều này nghĩa là tuyệt đối tuân thủ pháp luật về thuế và phải nộp đủ tất cả các loại thuế địa phương và quốc gia theo yêu cầu của các luật này.

Chúng ta phải

- + Giữ sổ sách và hồ sơ chính xác và đầy đủ
- + Chuẩn bị các biểu mẫu thuế của chúng ta

Chúng ta không được

- Cố ý cho phép L'ORÉAL trốn tránh nghĩa vụ thuế của mình

Đạo đức?

14.1 - Tôi đã được một nhà cung cấp tiếp cận và nói rằng anh ta có một cách chắc chắn để tiết kiệm tiền cho chúng ta. Anh ta đề nghị định tuyến lại các giấy tờ cho việc mua đơn đặt hàng cuối năm của họ thông qua một nước thứ ba để tránh phải trả thuế bán hàng (GTGT) mà nếu không làm như vậy họ sẽ tính cho chúng tôi. Nghe có vẻ như một chương trình thông minh – tôi có thể chấp nhận đề nghị này không?

Không: Mọi nỗ lực nhằm trốn tránh thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế của chúng ta – đó thực tế là những gì cần phải làm – là bất hợp pháp và phi đạo đức. Dự thảo ngân sách của L'ORÉAL bao gồm các quy định nộp tất cả các loại thuế hợp pháp.

14.2 - Tôi tin rằng chúng ta đã phạm sai lầm trên một biểu mẫu thuế một vài năm trước đó, điều này đã giảm mức thuế của chúng ta vào thời điểm đó. Tôi nên làm gì?

Như một nguyên tắc, chúng ta phải nộp thuế theo quy định của pháp luật địa phương và được các cơ quan thuế xem là đáng tin cậy. Bạn phải nói chuyện về vấn đề này với Finance Director của mình hoặc một thành viên của Tax Department của Tập đoàn để họ có thể kiểm tra xem nó có thực sự là một lỗi không, và nếu đúng vậy, làm thế nào để tiếp cận các cơ quan thuế cũng như quyết định các bước cần thực hiện để đảm bảo lỗi này không lặp lại trong tương lai.

14.3 - Có rất nhiều bài viết trên phương tiện truyền thông về những công ty trốn thuế. Điều này có thể xảy ra với L'OREAL không?

Tại L'ORÉAL, chúng ta phải nộp tất cả các loại thuế cần thiết tại tất cả các quốc gia mà chúng ta hoạt động. Chúng ta xem đây là một trong những cách chúng ta có thể đóng góp tích cực cho các quốc gia và cộng đồng nơi chúng tôi có mặt.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về thuế, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Finance Director, Human Resources Manager, Ethics Correspondent của bạn** hoặc Tax Department của Tập đoàn; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



TÔN TRỌNG CAM KẾT CỦA CHÚNG TA **VỚI VAI TRÒ LÀ NGƯỜI TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG**

"Chúng tôi mong muốn biến L'ORÉAL thành một nơi tuyệt vời để làm việc. Chúng tôi hiểu rằng nhân viên của chúng tôi là những tài sản lớn nhất của chúng tôi."

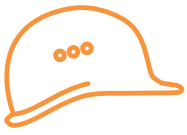
Mục lục

TRANG 29
Sức khỏe, an toàn và an ninh

TRANG 30
Tính đa dạng

TRANG 32
Quấy rối và ức hiếp

TRANG 33
Quấy rối tình dục



SỨC KHỎE, AN TOÀN & AN NINH

Tất cả chúng ta, những người làm việc với và cho L'ORÉAL có quyền có một môi trường làm việc lành mạnh, an toàn và an ninh và an toàn tại nơi làm việc phụ thuộc vào tất cả chúng ta.

Chúng ta phải

- + Cần đề phòng hợp lý để duy trì một môi trường làm việc an toàn và lành mạnh
- + Đảm bảo chúng ta không đặt bản thân mình hoặc những người khác vào tình thế rủi ro do hành động của chúng ta
- + Đảm bảo rằng chúng ta biết phải làm gì nếu xảy ra tình huống khẩn cấp tại nơi làm việc của chúng ta
- + Báo cáo ngay lập tức tất cả các tai nạn cho người quản lý an toàn tại cơ sở của chúng ta hoặc ban quản lý của chúng ta, dù tai nạn nhỏ như thế nào, cũng như mọi hành vi, việc lắp đặt hoặc các mục khác có khả năng ảnh hưởng đến an toàn của môi trường làm việc của chúng ta

Chúng ta không được

- Bỏ qua các quy tắc của Công ty về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc

Đạo đức?

15.1 - Người quản lý của tôi nói rằng cô ấy lo rằng tôi không ngủ đủ giấc và đã đề nghị tôi không nên ra ngoài quá nhiều vào buổi tối sau giờ làm việc. Cô ấy nói cô ấy lo ngại tôi có thể ngủ gật và gây tai nạn. Thì sao chứ, có một hai lần tôi đã hơi buồn ngủ một chút – nhưng tôi vẫn có thể làm công việc của mình. Tất nhiên việc tôi làm gì ngoài giờ làm việc không phải là vấn đề của cô ấy? Tôi không có quyền có một cuộc sống riêng tư sao? Tôi nghĩ cô ấy hơi nhỏ mọn. Tôi nên làm gì?

Việc bạn sử dụng buổi tối của mình như thế nào là tùy thuộc vào bạn. Nhưng nếu sự mệt mỏi của bạn đặt mình hoặc những người khác vào tình thế rủi ro, thì người quản lý của bạn đã đúng khi nêu vấn đề với bạn - tuy nhiên cô ấy cần làm điều này một cách tế nhị và tôn trọng sự riêng tư của bạn. Mặc dù chúng ta tôn trọng cuộc sống riêng tư của nhân viên, hành vi có thể tạo ra một mối nguy hiểm an toàn cho bạn hoặc đồng nghiệp của bạn không thể được chấp nhận. Không thể có sự thỏa hiệp về an toàn.

15.2 - Người giám sát sản xuất của tôi đã lệnh cho tôi đặc biệt tắt một thiết bị an toàn làm chậm dây chuyền sản xuất. Tôi nên làm gì?

Bạn không bao giờ nên bỏ qua, ngắt kết nối hoặc tắt bất kỳ thiết bị an toàn hay thiết bị giám sát nào mà không có sự chấp thuận trước hợp lý của một đại diện an toàn. Nếu người giám sát sản xuất kiên quyết, bạn phải từ chối và thông báo cho ban quản lý tại cơ sở và bộ phận nhân sự của bạn. An toàn là một cam kết tuyệt đối không được để thỏa hiệp bởi lịch sản xuất hay bất kỳ lý do nào khác.

15.3 - Là một đại diện bán hàng, tôi thường lái xe sau khi trời tối ở các thành phố lớn và các khu vực nông thôn. Đôi khi, tôi không cảm thấy an toàn. Tôi đã nêu lên vấn đề an ninh này với người quản lý của tôi, nhưng anh ta đã không có hành động gì về mối quan ngại của tôi. Tôi có nên nói vấn đề này với người khác trong Công ty không?

Có, bạn nên tham khảo ý kiến của Human Resources Manager của mình để thảo luận về các giải pháp có thể có để tránh kiểu tình huống này.

15.4 - Tôi có một đồng nghiệp hiện tại dường như đang bị căng thẳng khủng khiếp. Tôi đã thử nói chuyện với anh ta về điều đó, nhưng anh ta đã từ chối. Hôm qua, anh ta ngắt xiut tại nơi làm việc. Tôi nên làm gì?

Cần phải thông báo ngay lập tức cho Human Resources và người quản lý của đồng nghiệp của bạn để họ có thể hành động nhanh chóng. Nếu bạn không chắc chắn liệu điều này đã được thực hiện hay chưa, đừng ngần ngại tự báo cáo vấn đề này lên cấp trên.

15.5 - Tôi đã biết rằng một trong những nhà thầu phụ của chúng ta đã uống rượu tại cơ sở của chúng ta. Vì anh ta không phải là một nhân viên của L'ORÉAL, đây có phải là vấn đề của tôi không?

Bạn cần báo cáo cho người quản lý của mình về bất cứ hành vi nào có thể ảnh hưởng đến sự an toàn của môi trường làm việc của bạn hoặc đặt bất cứ ai vào tình thế rủi ro.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về sức khỏe, an toàn và an ninh, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Health and Safety Manager, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



TÍNH ĐA DẠNG

Sự đa dạng của các tài năng cá nhân trong lực lượng lao động của chúng ta giúp tăng cường sự sáng tạo của chúng ta và cho phép chúng ta phát triển và tiếp thị các sản phẩm có liên quan. L'ORÉAL đánh giá cao tất cả các kiểu làm đẹp. L'ORÉAL là người tuyển dụng lao động cung cấp cơ hội bình đẳng, toàn diện. Chúng ta tạo điều kiện hội nhập nghề nghiệp cho những người thuộc nhóm thiểu số trong lực lượng lao động, đặc biệt là những người khuyết tật và những nhóm dân tộc và/hoặc xã hội thiểu số.

Chúng ta phải

- + Hỗ trợ và thúc đẩy cam kết của L'ORÉAL với tính đa dạng, cụ thể là liên quan đến Nguồn Nhân lực, Tiếp thị, Mua hàng và Đóng góp cho Cộng đồng
- + Đảm bảo rằng các nhà cung cấp, khách hàng và đối tác kinh doanh của chúng ta nhận thức được chính sách đa dạng của L'ORÉAL

Chúng ta không được

- Phân biệt đối xử hoặc quấy rối/ức hiếp trên cơ sở:
 - giới tính
 - khuyết tật
 - tình trạng hôn nhân hoặc tình hình gia đình
 - thiên hướng tình dục
 - tuổi
 - quan điểm chính trị và triết học
 - tín ngưỡng tôn giáo
 - hoạt động công đoàn
 - nguồn gốc dân tộc, xã hội, văn hóa hoặc quốc gia

Việc cấm phân biệt đối xử này không chỉ áp dụng đối với tuyển dụng, mà còn đối với tất cả các quyết định liên quan đến đào tạo, thăng chức, việc làm liên tục và điều kiện làm việc nói chung, cũng như mối quan hệ của chúng ta với các nhà cung cấp, khách hàng, đối tác kinh doanh và các bên thứ ba của chúng ta

Đạo đức?

16.1 - Theo định nghĩa của L'ORÉAL thì chính xác "phân biệt đối xử" là gì? Nó có giống định nghĩa được cung cấp bởi luật pháp ở quốc gia của tôi hay không?

Quy tắc đầu tiên là L'ORÉAL tôn trọng luật quốc gia, do đó bất kỳ nhân viên nào vi phạm pháp luật về phân biệt đối xử tại quốc gia của họ có thể bị xử phạt. Nhưng có thể có những quốc gia mà luật về phân biệt đối xử không cấm một số hành vi nhất định mà Công ty thấy không thể chấp nhận. Ví dụ, L'ORÉAL không chỉ phân biệt đối xử trực tiếp, mà cả để phân biệt đối xử gián tiếp.

Phân biệt đối xử trực tiếp có nghĩa là bất kỳ hành động nào liên quan đến việc làm, đào tạo, thăng chức, làm việc liên tục hoặc bất kỳ khía cạnh nào khác của cuộc sống công việc có nghĩa là những người bị ảnh hưởng không được hưởng sự đối xử hoặc cơ hội bình đẳng.

Phân biệt đối xử gián tiếp là bất kỳ hành động nào, trong khi dường như trung lập, đặt bất cứ ai có một giới tính, tuổi tác, sự khuyết tật cụ thể hoặc các đặc tính cụ thể khác vào thế bất lợi so với những người khác.

16.2 - Bộ phận nhân sự đề nghị tôi hội nhập một người khuyết tật vào nhóm của tôi. Tôi biết rằng tính đa dạng có ý nghĩa quan trọng đối với L'ORÉAL, nhưng tôi sợ rằng người này sẽ thường xuyên nghỉ ốm tới mức có thể làm gián đoạn phần còn lại của nhóm và tôi sẽ có nghĩa vụ cung cấp cho anh ta sự đối xử đặc biệt, điều này sẽ khiến một số thành viên khác ghen tị.

Đây là những định kiến. Kinh nghiệm cho thấy sự hiện diện của người khuyết tật không làm thay đổi các mối quan hệ công việc về vật chất. Đối với những ứng viên khuyết tật cũng như với bất cứ ai, tuyển dụng dựa trên kỹ năng. Sự khác biệt duy nhất là sự phù hợp của vị trí công việc được kiểm tra một cách hệ thống. Một số biện pháp thích ứng có thể là cần thiết nhưng thực tế hiếm khi gặp.

16.3 - Một thành viên trong nhóm của tôi vừa bước sang tuổi 50. Tôi muốn tổ chức một bữa tiệc nhỏ để ăn mừng, nhưng cô ấy không muốn và nói rằng L'ORÉAL không cung cấp bất kỳ sự nghiệp tương lai nào cho người lớn tuổi và cô ấy không muốn gây sự chú ý đến tuổi tác của mình. Tôi nên nói gì với cô ấy?

Hãy trấn an đồng nghiệp của bạn và yêu cầu cô ta gặp Human Resources Manager để nói chuyện về kế hoạch sự nghiệp của mình. L'ORÉAL cam kết cung cấp cho tất cả mọi người một sự nghiệp năng động, bất kể tuổi tác và cho phép tất cả mọi người đóng góp vào sự phát triển sự nghiệp của họ.

16.4 - Một trong số những đồng nghiệp của tôi đã không chọn một nhà cung cấp, theo ý kiến của tôi, nhà cung cấp này dường như đáp ứng mọi sự mong đợi của chúng ta. Từ ý kiến của đồng nghiệp này, tôi nghi ngờ rằng đó là do quốc tịch và nguồn gốc dân tộc của nhà cung cấp. Tôi nên làm gì?

Mọi sự phân biệt đối xử dựa trên màu da, quốc tịch hay nguồn gốc dân tộc là không thể chấp nhận với L'ORÉAL. Nó từ chối sự tôn trọng mà mỗi chúng ta xứng đáng được nhận. Tìm cách nói chuyện về vấn đề này với Diversity Correspondent của bạn, nếu không bạn cần nêu vấn đề với người quản lý hoặc Purchasing Manager của mình.

16.5 - Tôi không cảm thấy thoải mái khi nghe thấy những câu chuyện cười vô vị về một số đồng nghiệp của tôi là người đồng tính. Tôi nên làm gì? Tôi có nên nói chuyện với phòng nhân sự không?

Định kiến về đồng tính là hoàn toàn không thể chấp nhận. Mỗi chúng ta có quyền được người khác tôn trọng. Chúng ta muốn có một môi trường làm việc cởi mở và toàn diện. Nếu bạn gặp vấn đề kiểu này, hãy cố gắng làm cho những người kể những câu chuyện cười hiểu rằng hành vi của họ là không thể chấp nhận được. Nếu không, hãy nói chuyện với người quản lý của bạn, Human Resources Manager, Diversity Correspondent hoặc Ethics Correspondent của bạn.

16.6 - Tôi thích kết thúc tuần làm việc bằng một buổi họp nhóm tối Thứ Sáu để chúng tôi có thể thảo luận bất cứ vấn đề gì đã đưa ra trong tuần. Tôi biết rằng điều này gây khó khăn cho hai thành viên của nhóm chúng tôi, những người này, vì lý do tôn giáo, thích về sớm vào Thứ Sáu. Đây có phải phân biệt đối xử gián tiếp không?

Nó có thể là phân biệt đối xử gián tiếp nếu bạn không có nhu cầu chính đáng để tổ chức cuộc họp vào các tối Thứ Sáu, hoặc nếu có những cách thích hợp hơn để đáp ứng nhu cầu của bạn. Đường như bạn có nhu cầu chính đáng cho cuộc họp (theo dõi sự tiến bộ của nhóm của bạn và sẵn sàng nghe câu hỏi của họ) - nhưng bạn có thực sự phải tổ chức họp vào tối Thứ Sáu? Bạn không thể có được kết quả tương tự bằng cách tổ chức cuộc họp sớm hơn trong ngày - hoặc vào đầu buổi sáng Thứ Hai?

16.7 - Tôi liên tục nghe nói rằng tính đa dạng có ý nghĩa quan trọng đối với Tập đoàn. Điều đó có nghĩa là tôi chỉ nên thuê hoặc thăng chức cho phụ nữ hoặc người dân tộc thiểu số?

Không, đây không phải là những gì được mong đợi. Tại L'ORÉAL, chúng ta thuê người dựa trên phẩm chất, do đó bạn nên chọn ứng viên tốt nhất cho công việc. Nhưng hãy nhớ rằng tính đa dạng không chỉ giới hạn ở phụ nữ và dân tộc thiểu số. Nó còn bao gồm các nhóm khác, những người thường bị phân biệt đối xử, chẳng hạn như người khuyết tật, người lớn tuổi, v.v...

16.8 - Nếu tôi có cùng niềm tin tôn giáo giống như một số đồng nghiệp của mình, tôi có thể mời họ vào một nhóm câu nguyện không?

Bạn có thể mời nhân viên có cùng đức tin. Tuy nhiên, chúng tôi yêu cầu tất cả mọi người tôn trọng niềm tin của người khác. Điều này có nghĩa là tránh truyền đạo (tức là tìm cách cải đạo người khác).

16.9 - Tôi chuẩn bị nghỉ thai sản và lo ngại về những gì sẽ xảy ra khi tôi trở lại và cơ hội nghề nghiệp tương lai của tôi. Tôi cần xin tư vấn của ai?

L'ORÉAL có chính sách hỗ trợ nhân viên trong thời gian nghỉ thai sản của họ. Ngoài nghỉ thai sản được hưởng lương, L'ORÉAL đảm bảo sự tái hòa nhập của nhân viên khi kết thúc nghỉ thai sản, ở vị trí cũ của họ hoặc tại một vị trí tương đương về cấp bậc và mức lương. Bạn nên thảo luận vấn đề này với Human Resources Manager của mình trước khi nghỉ thai sản.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về tính đa dạng, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Human Resources Manager, Diversity Correspondent hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



QUẤY RỐI & ÚC HIẾP

Mỗi chúng ta có quyền được tôn trọng và phẩm giá con người. Tại L'ORÉAL, nguyên tắc đó là nền tảng cho cách chúng ta làm việc. Bất kỳ hành vi hoặc hành động nào có khả năng vi phạm quyền này và đặc biệt là bất kỳ hình thức quấy rối hoặc úc hiếp nào, là không thể chấp nhận được.

Chúng ta phải

- + Hỗ trợ và thúc đẩy cam kết của L'ORÉAL vì một nơi làm việc không có úc hiếp và quấy rối
- + Hãy lịch sự: đối xử với đồng nghiệp và đối tác kinh doanh của chúng ta theo cách chúng ta muốn họ đối xử với chúng ta

Chúng ta không được

- Cố ý làm tổn thương hoặc quấy rối, hoặc gài bẫy một người để họ mắc sai lầm

Đạo đức?

17.1 - Theo định nghĩa của L'ORÉAL thì chính xác "quấy rối" và "úc hiếp" là gì? Tôi không nghĩ rằng chúng tôi có luật về vấn đề này ở quốc gia của tôi.

Quy tắc đầu tiên là L'ORÉAL tôn trọng luật địa phương, do đó bất kỳ nhân viên nào vi phạm pháp luật về quấy rối tại quốc gia của họ có thể bị xử phạt. Nhưng có thể có những quốc gia, nơi mà L'ORÉAL xem là luật về quấy rối không cấm một số hành vi nhất định mà Công ty thấy không thể chấp nhận. Tùy theo hoàn cảnh, một số hành vi nhất định có thể được coi là không phù hợp, chẳng hạn như:

- Hành động nhằm mục đích gây tổn thương hay khó chịu
- Cố ý gài bẫy một người để họ mắc sai lầm
- Sĩ nhục hoặc đe dọa
- Cách ly vật lý hoặc xã hội (cái gọi là "đối xử im lặng")

Quấy rối cũng có thể tồn tại giữa các đồng nghiệp. Có thể không có luật về vấn đề cụ thể này ở quốc gia của bạn. Tuy nhiên, bạn sẽ có thể thấy rằng những kiểu hành vi này bị cấm một cách hợp pháp, ngay cả khi nó không được gọi là quấy rối hoặc úc hiếp.

17.2 - Người quản lý của tôi có thể rất đáng sợ. Tôi biết cô ấy đôn đốc chúng tôi rất nhiều để làm việc có chất lượng, nhưng đôi khi cô ấy có thể thực sự làm bẽ mặt mọi người và nó ảnh hưởng đến tinh thần của toàn nhóm. Có điều gì tôi có thể làm về vấn đề này không?

Người quản lý của bạn được kỳ vọng thách thức và thúc đẩy nhóm của mình làm việc có chất lượng như chúng ta mong đợi ở L'ORÉAL. Điều đó có nghĩa là cô ấy sẽ chỉ trích hoặc nhận xét về hiệu suất của các thành viên trong nhóm. Tuy nhiên, người quản lý cũng được kỳ vọng đối xử với các thành viên trong nhóm với sự tôn trọng và hành động tế nhị. Nếu bạn cảm thấy mình không được đối xử một cách chuyên nghiệp, bạn nên tìm cách nói chuyện với người quản lý của mình. Bạn cũng có thể tham khảo ý kiến của Human Resources Manager của mình. Chỉ có thể có một môi trường làm việc tốt với sự hỗ trợ và tham gia của tất cả chúng ta - cả người quản lý và nhân viên.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về quấy rối và úc hiếp, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với người quản lý của bạn, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



QUẤY RỐI TÌNH DỤC

Mỗi chúng ta có quyền được tôn trọng và phẩm giá con người. Tại L'ORÉAL, nguyên tắc đó là nền tảng cho cách chúng ta làm việc. Bất kỳ hành vi hoặc hành động nào có khả năng vi phạm quyền này và đặc biệt là bất kỳ hình thức quấy rối tình dục nào, là không thể chấp nhận được.

Chúng ta phải

- + Hỗ trợ và thúc đẩy cam kết của L'ORÉAL về một nơi làm việc không có quấy rối tình dục
- + Tránh mọi quấy rối tình dục cả bên trong lẫn bên ngoài liên quan đến bên thứ ba mà chúng ta tiếp xúc vì công việc

Chúng ta không được

- Tiếp tục bất cứ hành vi nào mà chúng ta đã được cho biết là không mong muốn

Đạo đức?

18.1 - Theo định nghĩa của L'ORÉAL thì chính xác "quấy rối tình dục" là gì? Nó có giống định nghĩa được cung cấp bởi luật pháp ở quốc gia của tôi hay không?

Quy tắc đầu tiên là L'ORÉAL tôn trọng luật địa phương, do đó bất kỳ nhân viên nào vi phạm pháp luật về quấy rối tình dục tại quốc gia của họ có thể bị xử phạt. Nhưng có thể có những quốc gia, nơi mà L'ORÉAL xem là luật về quấy rối tình dục không cấm một số hành vi nhất định mà Công ty thấy không thể chấp nhận. Tùy theo hoàn cảnh, một số hành vi nhất định có thể, do mức độ nghiêm trọng và tần suất của chúng, được coi là không phù hợp, chẳng hạn như:

- Đụng chạm không mong muốn hoặc không phù hợp, email, chuyện cười, nhìn và cử chỉ khác, ý kiến, lời mời hoặc yêu cầu có tính chất tình dục
 - Phân phối hoặc hiển thị tài liệu, áp phích, vật dụng, v.v... có tính chất tình dục
 - Ra điều kiện thăng tiến công việc hoặc bất kỳ lợi ích tuyển dụng nào khác dựa trên hoạt động tình dục hoặc lãng mạn
- Quấy rối tình dục có thể ảnh hưởng đến cả nam giới và phụ nữ. Nó có thể xảy ra tại nơi làm việc của L'ORÉAL hoặc tại bất kỳ địa điểm nào khác, nơi mà chúng ta tiến hành kinh doanh.

18.2 - Trong một bữa tiệc nhóm, một trong những đồng nghiệp của tôi phát hiện ra rằng người quản lý của chúng tôi có hành động không thích hợp đối với cô ấy về ngôn ngữ cơ thể và bình phẩm. Tuy nhiên cô ấy sợ nói ra, vì cô ấy không muốn bị xem là người đàn bà nghiêm cần hoặc gây nguy hiểm cho sự nghiệp của mình. Tôi nên làm gì với nó?

Bạn nên khuyến khích đồng nghiệp của mình nói chuyện trực tiếp với người quản lý nếu cô ấy cảm thấy thoải mái khi làm như vậy. Nếu không, cô ấy cũng có thể nêu vấn đề với Human Resources Manager. Nếu đồng nghiệp của bạn không hành động, bạn nên báo cáo những gì cô ấy đã nói với bạn cho phòng nhân sự – ngay cả khi bạn không có tất cả những thực tế hoặc không tự quan sát thấy quấy rối. Việc ngăn chặn hành vi xúc phạm trước khi mọi thứ vượt ra ngoài tầm kiểm soát có ý nghĩa rất quan trọng.

18.3 - Tôi có cuộc họp với một khách hàng và anh ấy luôn chạm vào tôi và bình phẩm về hình dáng của tôi và anh ta muốn mua nhiều hơn từ chúng tôi như thế nào nếu tôi đi ăn tối với anh ta. Đó là một khách hàng, chứ không phải một nhân viên L'ORÉAL khác, vì vậy tôi không chắc L'ORÉAL sẽ làm bất cứ điều gì về nó.

Bạn nên nói chuyện với người quản lý hoặc Human Resources Manager của mình. L'ORÉAL có chính sách đảm bảo rằng nhân viên của mình không bị quấy rối tình dục, bao gồm cả từ các đối tác kinh doanh.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về quấy rối tình dục, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



HOẠT ĐỘNG CHÍNH TRỊ & VẬN ĐỘNG HÀNH LANG

L'ORÉAL không đóng góp cho các đảng chính trị, chính trị gia hay các tổ chức liên quan. Tuy nhiên, L'ORÉAL, với vai trò là một công ty dẫn đầu trong ngành mỹ phẩm, tin rằng mình có nghĩa vụ chủ động và tham gia vào quá trình ra quyết định công khai ở các quốc gia L'ORÉAL hoạt động.

L'ORÉAL tôn trọng quyền của nhân viên của mình tham gia với tư cách cá nhân vào tiến trình chính trị của nhân viên – miễn là họ đảm bảo rằng, khi làm như vậy, họ không đại diện cho Công ty.

Chúng ta phải

- + Nếu chúng ta tham gia vào các hoạt động chính trị cá nhân, hãy xác định rõ ràng rằng chúng ta không đại diện cho L'ORÉAL theo bất kỳ cách nào.
- + Thông báo cho người quản lý của chúng ta nếu chúng ta tham gia vào các hoạt động chính trị có thể ngăn không cho chúng ta hoàn thành nhiệm vụ của mình tại L'ORÉAL hoặc tạo ra sự nhầm lẫn giữa quan điểm chính trị cá nhân của chúng ta và của L'ORÉAL (xem chương về "Mâu thuẫn Lợi ích")
- + Tuyệt đối tuân thủ các quy tắc của L'ORÉAL về quà tặng và giải trí, cũng như phòng chống hối lộ (xem chương về "Hối lộ và các Khoản chi Lót tay")

Chúng ta không được

- Sử dụng vốn và nguồn lực của Công ty (bao gồm cả thời gian, điện thoại, giấy, e-mail và các tài sản khác của Công ty để thực hiện hoặc hỗ trợ các hoạt động chính trị cá nhân của chúng ta
- Sử dụng nơi làm việc làm diễn đàn chính trị
- Làm cho người khác tin rằng L'ORÉAL hỗ trợ các hoạt động chính trị cá nhân của chúng ta
- Tham gia vào các cuộc thảo luận với các đại diện của cơ quan công quyền hoặc đảng phái chính trị về các quy định của địa phương hoặc quốc tế mà không có sự cho phép rõ ràng của Country/Entity Manager của chúng ta và cần được đăng ký với cơ quan đăng ký vận động hành lang, nếu có

Đạo đức?

19.1 - Tôi làm một số công việc tình nguyện cho một ứng cử viên địa phương có những chính sách rất phù hợp với các giá trị của L'ORÉAL. Tôi có thể sử dụng máy photocopy để sao chụp một vài tờ rơi không?

Không. Không sử dụng thời gian của hoặc nguồn lực của Công ty dưới bất kỳ hình thức nào để hỗ trợ các hoạt động chính trị.

19.2 - Người quản lý của tôi đã hỏi tôi có muốn quyền góp cho chiến dịch ứng cử vào chức thị trưởng của con gái ông ta không. Điều này có thích hợp không?

Không. Ngay cả khi người quản lý không gây áp lực với bạn, mọi yêu cầu như vậy, dù vô tư thế nào, đều không phù hợp và có thể là cưỡng chế.

19.3 - Tôi muốn ứng cử vào văn phòng chính trị ở thành phố của tôi. Trên áp phích của mình, tôi định đề cập đến thực tế là tôi làm việc cho L'ORÉAL.

Làm như vậy không thích hợp vì nó có thể được xem như L'ORÉAL ngầm hỗ trợ việc ứng cử của bạn.

19.4 - Chính xác thì vận động hành lang là gì? Khi chúng ta nghe về nó trên phương tiện truyền thông, không phải lúc nào nó cũng có danh tiếng tốt.

Vận động hành lang là hoạt động có liên quan đến việc đóng góp vào quá trình ra quyết định công liên quan đến các quy định có khả năng ảnh hưởng đến hoạt động của chúng ta để người đưa ra quyết định công nào đó có thể hiểu những quy định này có thể ảnh hưởng đến chúng ta như thế nào. Nếu chúng ta nghĩ rằng những quy định như vậy có thể gây hại, chúng ta làm cho người ra quyết định hiểu và cố gắng hạn chế ảnh hưởng của nó. L'ORÉAL thường xuyên truyền đạt lập trường của mình với các tổ chức và cơ quan công quyền mà L'ORÉAL tham gia vào cuộc tranh luận này cùng với và thông qua họ, với sự tôn trọng cao nhất với tất cả các luật có liên quan.

19.5 - Nhân viên có nên phát biểu quan điểm và cam kết chính trị của mình tại nơi làm việc không?

L'ORÉAL tôn trọng quyền tham gia vào tiến trình chính trị với tư cách cá nhân của nhân viên, nhưng nơi làm việc không phải là nơi thích hợp để thảo luận về chính trị.

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về hoạt động chính trị hoặc vận động hành lang, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").

QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG

L'ORÉAL tôn trọng môi trường và tìm cách giảm thiểu tác động môi trường của mình. Chúng ta mong muốn giao tiếp một cách cởi mở về những thành tựu của chúng ta trong lĩnh vực này, cũng như những thách thức của chúng ta. Nhiều hoạt động trong số này liên quan đến việc đưa các sản phẩm của chúng ta vào thị trường có tác động trực tiếp đến môi trường. Mọi người có trách nhiệm tìm cách giảm thiểu tác động đó bất cứ khi nào có thể. Mỗi bước nhỏ đều có giá trị.

Chúng ta phải

- + Thực hiện cam kết của L'ORÉAL với các quy trình thân thiện với môi trường
- + Ủng hộ việc sử dụng các nguyên liệu tái tạo và phát triển bao bì thân thiện với môi trường
- + Xem xét hành vi của chúng ta trong tất cả các khía cạnh của công việc của chúng ta tác động như thế nào đến môi trường, để chúng ta có thể làm giảm tác động đó bất cứ khi nào có thể: ví dụ, bằng cách cắt giảm đi lại không cần thiết, tiết kiệm nước và năng lượng, cũng như tránh phát sinh chất thải. Nếu không thể tránh chất thải, chúng ta phải đảm bảo vật liệu được tái chế hoặc xử lý một cách có trách nhiệm. Ngay cả những cử chỉ nhỏ, chẳng hạn như tách chất thải thực phẩm trong khu vực ăn uống của Công ty, có thể tạo ra sự khác biệt
- + Thực hiện tất cả những hành động cần thiết để phòng ngừa và ngăn chặn hành vi vi phạm chính sách môi trường của L'ORÉAL
- + Báo cáo ngay lập tức tất cả các sự cố tràn hoặc phát thải bất thường vào không khí hoặc nguồn nước cho người quản lý hoặc Health and Safety Manager của chúng ta

Chúng ta không được

- Bỏ qua các quy tắc của Công ty về quản lý môi trường

Đạo đức?

20.1 - Thiết bị kiểm soát ô nhiễm trên một chi tiết quan trọng của thiết bị sản xuất bị lỗi. Tôi vừa biết được rằng sẽ mất ba ngày để có được các bộ phận và để sửa chữa. Chúng ta có thể thực sự đủ khả năng để ngừng sản xuất khi chúng ta có một lượng lớn đơn đặt hàng cần thực hiện không?

Chúng ta không có lựa chọn. Cam kết của chúng ta với việc thực hành tốt về môi trường được ưu tiên hơn lợi nhuận ngắn hạn hoặc lịch sản xuất. Không được để máy móc chạy nếu không có các biện pháp kiểm soát ô nhiễm cần thiết. Bạn phải thông báo cho ban quản lý của mình để giúp tìm ra giải pháp.

20.2 - Miễn là chúng ta tuân theo luật pháp địa phương, tại sao chúng ta phải thực hiện theo các tiêu chuẩn môi trường của L'ORÉAL nếu nó đưa chúng tôi vào thế bất lợi trong cạnh tranh?

Cam kết của L'ORÉAL với môi trường vượt ra ngoài việc tuân thủ pháp luật đơn giản. Nếu bạn cảm thấy rằng có những vấn đề kinh doanh cạnh tranh bị đe dọa, bạn nên thảo luận những vấn đề này với người quản lý của mình.

+ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

về chính sách của L'ORÉAL đối với quản lý môi trường, vui lòng đọc "Các mục tiêu năm 2020: Chia sẻ Làm đẹp với Tất cả"

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về quản lý môi trường, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Health and Safety Manager, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn;** họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Cởi mở").



ĐÓNG GÓP CHO CỘNG ĐỒNG

L'ORÉAL là một bên liên quan có trách nhiệm trong xã hội, một hàng xóm tốt và một công dân có liên quan cam kết với cộng đồng nơi chúng ta kinh doanh. Chúng ta khuyến khích nhân viên đóng một vai trò tích cực trong cộng đồng.

Chúng ta phải

- + Hiểu rằng hoạt động từ thiện là một cam kết lâu dài. Tất cả các hành động, bất kể quy mô, phải được tham gia với một kế hoạch rõ ràng về cách phát triển quan hệ đối tác theo thời gian

Chúng ta không được

- Đưa L'ORÉAL tham gia vào những hành động không phản ánh các Nguyên tắc Đạo đức của chúng ta và chiến lược hoạt động từ thiện của Tập đoàn
- Ép buộc nhân viên hoặc đối tác kinh doanh tặng quà hoặc tiền cho các dự án hoạt động từ thiện do L'ORÉAL hỗ trợ

Đạo đức?

21.1 - Một chương trình hoạt động từ thiện mà tôi tham gia trong cộng đồng địa phương của tôi đã hỏi liệu L'ORÉAL có thể cung cấp các sản phẩm miễn phí để hỗ trợ mục tiêu của họ hay không. Tôi biết rằng có một số lượng lớn đầu gọi và sữa tắm sẽ được tiêu hủy vì chúng được chứa trong bao bì cũ. Tôi có thể bố trí để họ đến lấy mà không ai biết. Tôi có thể cung cấp chúng cho họ không?

L'ORÉAL muốn hỗ trợ những nỗ lực hoạt động từ thiện của bạn, nếu chúng phù hợp với chiến lược của Công ty. Bạn nên thông báo cho người quản lý của mình, người này có thể xem liệu mục đích từ thiện cụ thể này có phù hợp với chiến lược của L'ORÉAL không và đề xuất nó với người chịu trách nhiệm về hoạt động từ thiện ở quốc gia của bạn.

21.2 - Bệnh viện mà tôi làm tình nguyện mỗi tuần yêu cầu mọi người giúp tuyển tình nguyện viên mới và muốn tôi kêu gọi L'ORÉAL tham gia nhiều hơn. Tôi biết một số đồng nghiệp của mình có thể quan tâm. Tôi có nên nói chuyện trực tiếp với họ không?

Nếu bệnh viện này đưa ra một cơ hội phù hợp với chiến lược hoạt động từ thiện chung của L'ORÉAL, bạn nên nói chuyện với người quản lý của mình để xem có thể để Công ty tham gia làm đối tác với bệnh viện hay không. L'ORÉAL phấn đấu "không chỉ làm từ thiện bằng séc", phát triển quan hệ đối tác kết hợp tiền mặt và quyên góp hiện vật, đồng thời cả đóng góp của nhân viên và đặc biệt là chia sẻ chuyên môn chúng ta có để giúp đỡ người khác. Bạn có thể là nhà tài trợ của công ty cho dự án này và phát triển một chương trình dài hạn có ý nghĩa cùng nhau.

+ ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

về đóng góp của L'ORÉAL cho cộng đồng, vui lòng đọc "Các mục tiêu năm 2020: Chia sẻ Làm đẹp với Tất cả"

OpenTalk

Cần liên hệ với ai: Nếu bạn có một mối quan ngại về đóng góp cho cộng đồng, đừng giữ nó trong lòng. Hãy nói chuyện với **người quản lý của bạn, Human Resources Manager hoặc Ethics Correspondent của bạn**; họ sẽ có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn (xem thêm chương về "Tôi Có Mối quan ngại: Nói chuyện Bởi mở").

VAI TRÒ CỦA NGƯỜI QUẢN LÝ

Là một Người quản lý, bạn có thêm trách nhiệm vì:

- Bạn phải làm gương và khuyến khích hành xử có đạo đức
- Bạn là người ra quyết định phải đối mặt với những vấn đề phức tạp và khó khăn hơn
- Nhóm của bạn sẽ gặp bạn để được tư vấn và giúp đỡ

Làm thế nào để làm gương

Ngoài hành vi hàng ngày của mình, là phải gương mẫu, có một số cử chỉ đơn giản bạn có thể làm để chứng tỏ bạn coi đạo đức tại L'ORÉAL có ý nghĩa quan trọng như thế nào, cụ thể là:

- thể hiện TINH THẦN L'ORÉAL trong văn phòng của bạn
- Luôn có sẵn Quy tắc Đạo đức
- không bao giờ yêu cầu hoặc thậm chí gợi ý nhóm của bạn họ bỏ qua Quy tắc Đạo đức
- dành thời gian để giải thích Quy tắc Đạo đức cho nhân viên mới
- tìm thời gian trong năm (và không chỉ vào Ngày Đạo đức) để thảo luận về các vấn đề đạo đức
- thường xuyên phản ánh những tình huống khó xử về đạo đức có thể phát sinh trong công việc của bạn
- giải thích chi tiết năng lực đạo đức như "Hành động/Dẫn dắt với sự Nhạy cảm của Con người" và "Đạt được Kết quả với Tính chính trực" trong đánh giá nhân viên hàng năm
- Ngay sau khi bạn có cơ hội, hãy ghi nhận và đánh giá cao hành vi đạo đức và dũng cảm đặc biệt của nhân viên

Nhân viên của bạn cũng có thể ngần ngại đến nói chuyện với bạn về những mối quan ngại và những câu hỏi về đạo đức của họ. Bạn có thể tạo cho họ tâm lý thoải mái bằng cách thường xuyên nói với họ rằng bạn luôn sẵn sàng lắng nghe những mối quan ngại của họ và nhắc nhở họ rằng một nhân viên chia sẻ mối quan ngại của họ một cách thiện ý sẽ không bị trả đũa.

Làm thế nào để bao gồm các quy tắc đạo đức trong quá trình ra quyết định của bạn

Khi bạn phải ra quyết định, hãy tham khảo những câu hỏi được tìm thấy trong "Cách Sử dụng Quy tắc này". Hãy nhớ rằng chỉ vì bạn có quyền làm điều gì đó không có nghĩa là nó phù hợp với Nguyên tắc Đạo đức của Tập đoàn.

Nếu bạn đã đưa ra một quyết định vì lý do đạo đức và theo các quy tắc của chúng ta về bảo mật, hãy chia sẻ nó với nhóm của bạn để họ có thể hưởng lợi từ kiến thức của bạn và noi gương bạn.

Làm thế nào để trả lời các câu hỏi của nhóm của bạn

Đảm bảo bạn nhận thức được các chính sách đạo đức khác nhau của Tập đoàn. Bạn có trách nhiệm đảm bảo nhóm của bạn biết về chúng. Ngoài ra, hãy dành thời gian lắng nghe nhân viên của bạn: hiếm khi dễ dàng để họ đưa ra những loại câu hỏi này.

Nếu bạn không biết cách trả lời các câu hỏi của họ, bạn cần phải chuyển chúng cho người phù hợp nhất có thể đưa ra lời khuyên.

Điều nào sau đây quan trọng hơn đối với tôi, với vai trò là người quản lý: đáp ứng các nghĩa vụ về mục tiêu tài chính hoặc kinh doanh của tôi, hoặc những mục tiêu được đặt ra trong Quy tắc Đạo đức?

Cả hai đều tương thích hoàn hảo – và có mối liên kết trực tiếp. Làm những điều đúng vì những lý do phù hợp luôn là việc làm tốt. Lợi ích của Công ty không bao giờ được phục vụ bởi hoạt động kinh doanh phi đạo đức hoặc bất hợp pháp.

Nguyên tắc Đạo đức có áp dụng cho tất cả các cấp quản lý, ngay cả cấp cao nhất, không?

Nguyên tắc Đạo đức áp dụng cho tất cả mọi người. Trách nhiệm càng lớn càng cần phải có hành vi gương mẫu. Một tiêu chuẩn kép sẽ là không thể chấp nhận và trái với đạo đức của L'ORÉAL.

Xuất bản bởi:
SVP & Chief Ethics Officer
L'ORÉAL

Trụ sở:
41, rue Martre
92117 CLICHY CEDEX
Pháp

Văn phòng Đăng ký:
14, rue Royale
75008 PARIS
Pháp

<http://ethics.loreal.wans>
www.loreaethics.com

Ảnh:
Stéphane de Bourgies, Stéphane Patti. Bảo lưu mọi quyền.

Thiết kế: meanings
www.meanings.fr

L'ORÉAL **ethics**

VỀ ĐẸP CỦA ĐẠO ĐỨC - ĐẠO ĐỨC TRONG LÀM ĐẸP