

欧莱雅

职业道德准则

我们的工作方式

2007

目录

欧莱雅精神

前言

Lindsay Owen-Jones 爵士和 Jean-Paul Agon 致词

前言

管理委员会致词

如何使用本准则

尊重个人，遵守法律和遵循当地风俗

坦诚交流

作为企业

产品安全和质量

财务和业务记录的准确性

公司资源的使用

保密信息

代表公司

礼品和招待

贿赂和好处费

作为雇主

健康和安全

多元化

骚扰和欺侮

性骚扰

隐私

利益冲突

作为有责任感的企业公民

政治活动

社会贡献

环境管理

管理人员指南

管理人员的职责

广告和营销

内线交易

供应商的选择和公平待遇

公平竞争

税务

欧莱雅精神

在欧莱雅，我们相信每个人都有追求美的渴望。我们的使命就是帮助世界上所有人实现他们爱美的愿望，充分彰显他们的个性。这就是我们企业和员工的工作意义和价值所在。我们为所从事的工作感到自豪。

作为企业

我们作为市场领先者的战略是基于持续不断地投入于严谨而科学的研发事业。这使我们所有品牌能够提供创新、高效、实用、舒适并在质量和安全方面以最严格的标准生产的产品。我们追求卓越，不断挑战自己和“我们的工作方式”。我们极为重视诚实和明晰的精神：我们面向客户的广告基于被认可的产品性能和科学的数据。我们致力于在信任和互利的基础上同我们的客户和供应商建立持久、牢固的合作关系。我们以诚信开展业务：尊重所在国家 / 地区的法律，遵循良好的企业管理实践；在会计和报告方面保持高标准，支持与腐败做斗争。我们通过保护和充分利用公司资产，为股东创造长期和持续的价值。

作为雇主

我们努力使欧莱雅成为一个最佳雇主。我们知道，员工是我们最宝贵的财产。他们应享受安全和健康的工作环境：在这样的环境中，个人才能和价值得到认可，多元化得到尊重，隐私得到保护，并且工作和生活之间的平衡能受到充分地考虑。我们努力营造能激励员工的环境，并向他们提供很好的个人发展机会，使每位员工都有施展才华的舞台。我们努力营造开放、踊跃、宽容和相互尊重的工作氛围，让所有员工能够自由地提出自己的观点、忧虑和不满。

作为有责任感的企业公民

我们身体力行，努力创造一个美好和公平的世界。我们关心自身对自然环境，包括对生物多样性的影响，并不断努力降低这种影响。我们不会为了一时之利而牺牲长远的利益。我们努力对经营所在的国家和社会做出积极贡献，尊重当地的文化习俗。我们尊重人权。我们愿意帮助根除工作场所使用童工和强迫劳动的现象。我们倡导在本行业停止使用动物进行试验，并致力于开发和推广替代方法。我们积极寻求能分享我们的价值观和行为准则的商业伙伴。

这就是我们运作企业的精神：欧莱雅精神。

前言

LINDSAY OWEN-JONES 爵士
和 JEAN-PAUL AGON 致词



欧莱雅自成立之日就已建立起一套基本价值观，它们一直指引着我们公司的发展，并延续至今。我们的价值观形成了我们自己的文化，巩固了我们的声誉。

许多年来，这些价值观在公司内口口相传。如今随着我们的规模不断扩大，业务拓展到更多国家，我们由此相信现在是一个合适的时机，把这些价值观汇聚成文：从而鼓舞我们，并让我们更加团结。

我们生活在一个日新月异的时代。只分享一些共同的信念是不够的。我们还需要用一份新的文件清晰地表达，如何才能在实践中履行我们的责任。

它将向我们的价值观注入活力，是指引我们在日常工作中作出决策的向导。

我们有责任遵守这些体现着欧莱雅诚信和道德标准的行为准则。我们希望每个人都尊重这些准则，并且在这方面予以传播。

我们深信，我们对于遵循这些坚定价值观的承诺，对于在所有工作中体现崇高道德标准的承诺，将比以往任何时候都更能保证欧莱雅成为一个模范组织：一个令人肃然起敬的组织。

SIR LINDSAY OWEN-JONES

主席

JEAN-PAUL AGON

首席执行官

前言

管理委员会致词



我们致力于将欧莱雅精神带入我们的日常生活和工作。这对于公司的持续成功至关重要。

因此，我们制定了本行为准则。其目的在于让每个人了解欧莱雅员工需要坚持的原则。本准则适用于公司所有员工，无论我们在哪里工作，担任什么职务，无论是初级职员还是公司董事。

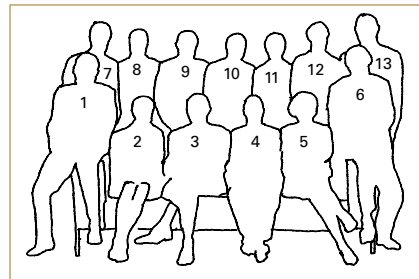
公司的每位员工都是欧莱雅的代表和我们社会的成员，因此，我们每个人都必须恪守本准则，无论从字面上还是精神上。

您始终需要记住：

- 本准则中规定的价值观和指导原则不是可有可无的。您必须遵守它们
- 您需要以身作则。欧莱雅的声音需要由您来创造
- 您得到评价不但是基于您做的事，还要看您行事的方式
- 涉及道德的事宜从来都不是易事，但必须得到解决

我们希望您对此能够采取坦诚的态度：将它们提出来，并寻求建议。

正直和尊重对于我们的工作至关重要。



1 JEAN-JACQUES LABEL

总裁
欧莱雅专业产品部

2 BRIGITTE LIBERMAN

总经理
活性化妆品部

3 JEAN-PAUL AGON

首席执行官

4 GEOFF SKINGSLEY

执行副总裁
人力资源部

5 BÉATRICE DAUTRESME

执行副总裁
公司传播、外部事务和
远景规划部

6 PATRICK RABAIN

总裁
欧莱雅大众化妆品部

7 LAURENT ATTAL

总裁兼首席执行官
欧莱雅美国公司

8 JOCHEN ZAUMSEIL

亚洲区总经理

9 JOSEPH BITTON

拉丁美洲地区总经理

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN

执行副总裁
生产与技术部

11 MARC MENESGUEN

总裁
欧莱雅高档化妆品部

12 CHRISTIAN MULLIEZ

执行副总裁
行政与财务部

13 JEAN-FRANÇOIS GROLLIER

执行副总裁研发部

如何使用本准则

“我们的工作方式”并不替代任何现有的政策，您应继续遵守您所在工作场所制定的规定和标准。本准则旨在为这些政策提供一个框架，以便您能更容易理解这些政策的制定依据。

但重要的一点是，本准则也能够帮助您处理所遇到的有关我们工作方式的任何问题或疑惑。

当然，没有哪个文件能够预计和解决出现的所有问题，尤其是属于“灰色地带”的很多使人困惑的道德问题，因为这些问题往往没有显而易见的解决方案。因此，在遇到您认为是棘手的道德性决策时，请始终问自己以下问题：

1. 该决策是否符合欧莱雅精神和“我们的工作方式”？
2. 它合法吗？
3. 我的决策会如何影响我们的各类股东？他们在得知我的决策后会作出何种反应？
4. 如果我不确定自己的决定是否正确，我寻求帮助了吗？

我们承认在有些情况下做出决定不容易。遇到疑惑时，将**问题提出来公开讨论**是我们的“**黄金法则**”。

专业性问题最好转给内部专业人员，如财务、人力资源、健康安全、法律税收以及采购部门等专业人员。

问：本文件适用于我吗？

答：作为欧莱雅员工，我们每个人都可能在日常工作中遇到难以解决的道德性问题：我们如何与同事相处并对他们的行为举止作出反应；如何处理客户或供应商提出的棘手或尴尬的问题；如何解决有关使用公司财产的问题。这些问题都与道德有关。本准则就我们不时遇到的此类问题以及很多其他常见棘手问题提供有用和可操作的指南。

欧莱雅精神和“我们的工作方式”适用于欧莱雅集团及其全球子公司的所有员工。它们也同样适用欧莱雅集团及其子公司的所有管理人员和董事。

本商业行为准则目前有 41 种语言版本。本行为准则英文版是参考文件。

我们认同“我们的工作方式”无法穷尽所有情况，并可能会有不时地更改。公司保留在通知或者不通知的情况下更改、修正“我们的工作方式”，保留在任何工作状态下采取我们认为适当的任何行动。

尊重个人

我们希望所有员工和组织以相互尊重和坦诚的方式一起工作。这样，我们便能在整个公司营造一种诚挚、信任和团结的氛围。我们应尊重他人的观点，承认他人所做出的贡献。团队协作精神将予以鼓励，成功和失败应共同分享和承担。我们应多倾听他人的意见，并在遵守集团的保密规定的前提下共享信息。最后，贬损同事不符合欧莱雅公司的价值观。

遵守法律

欧莱雅在很多国家 / 地区开展业务，这使其置身于各种文化、法律和政治制度中。

作为一条基本的规则，我们无论是作为公司还是个人，在履行自己的职责时应始终遵守欧莱雅开展业务所在国家 / 地区的法律。

欧莱雅尤其从精神和实质上重视以下方面的法律：

- 人权、禁止童工和强迫劳动、歧视、工作时间和报酬、员工的集体诉求
- 质量、卫生和安全标准
- 环保
- 腐败和贿赂
- 税收和财务信息的准确传达
- 公平竞争

欧莱雅寻求同其商业伙伴共享这些原则，并在可能的范围内确保其商业伙伴同样遵守这些法律和规章。

遵循当地风俗

“我们的工作方式”是在欧莱雅全球员工的参与下设计制定的。我们认为其核心理念适用于我们所有的业务活动。

我们应确保在可能的范围内，尽量顾及经营所在地的文化和社会传统。

本准则的规定有时可能同特定国家的法律和当地风俗存在差异。在这种情况下，如果当地法律要求的标准比本准则规定的标准高，则应始终以当地法律为准。相反，如果本准则规定的标准更高，则本准则应首先被适用，除非这样做是违法的。

坦诚交流

欧莱雅鼓励坦诚交流的工作氛围，让所有的员工各抒己见。

所有员工应以身作则，确保自己的行为符合欧莱雅精神和“我们的工作方式”。

我们鼓励所有员工发表自己的意见，维护自己的观点以及指出不可接受的行为或要求。

我们知道员工可能对某些做法有疑虑，并需要建议和指导来协助解决。

我们公司的政策规定，善意提出的有关公司或其任何员工或商业伙伴不当行为的任何疑虑将得到彻底的调查，并对调查结果予以适当处理。“善意”指您提供的信息在当时您认为是准确真实的，即使后来证明您是错的。

在情况适当和不违反法律规定及其他保密义务的前提下，我们将向提出问题的人士提供反馈。

如果进行调查，我们将确保公正的调查程序，尤其是遵守法定程序和“疑罪从无”的原则。

调查过程中所有信息的沟通将基于“有必要知晓”的原则，以确保善意地提出问题的任何员工得到保护和不受报复。调查需要相关人员的充分配合。

通常提出问题的途径是通过您的主管。如果您觉得通过这种途径提出问题不合适，应通过您的人力资源经理提出问题。您所在的国家可能还存在提出问题的其他途径，如员工代表、投诉程序或帮助热线。

在您所在的国家，该国的总经理从根本上负责确保欧莱雅精神和“我们的工作方式”得到遵守。

如果您在当地提出问题后对当地管理层的解答还不满意，或者由于情况例外而不便在当地提出问题，您可以通过以下方式联系欧莱雅集团道德事务主管：

网址： www.lorealethics.com

通信地址： Group Director of Ethics, 欧莱雅,
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

请注意：尽管我们不禁止匿名举报，我们也不鼓励这样做。我们将给举报者提供足够的保护，因此，善意举报的员工没有必要隐瞒自己的身份。此外，如果匿名举报，将很难开展彻底的调查。

我们的工作方式
作为企业

“我们追求卓越，不断挑战自己和我们的工作方式”

欧莱雅精神



产品安全和质量

产品安全和质量在任何时候都至关重要。

我们产品优越的性能、质量和安全表明了我们为客户的专注和尊重，这让我们赢得了客户的信任，维护了我们品牌的声誉，并确保欧莱雅始终处于行业的领先地位。

我们承诺只销售经过严格检测所验证的有效和安全的产 品。

欧莱雅在全球的每位员工都必须努力保证全面产 品质量，无论是产品设计、销售甚至在投入市 场后。

从事产品开发、生产、营销和销售的所有员工必须：

- 遵守有关产品开发和标签的所有法律法规
- 鼓励在产品安全问题上交换意见，确保不忽略任何安全问题
- 确保在生产过程的每一阶段均采用最高的卫生标准和采取严格的质量控制措施
- 确保客户所有不满意见能够汇报到售后监督部
- 对可能存在的产品安全、耐受性和质量控制问题进行及时回应

问：我在生产线上工作，注意到一些有瑕疵的成品，这说明有台机器出现了一些质量问题。我知道在这种情况下我们应该停止生产，但是我的主管没有采取任何措施。我知道生产日程很紧张。我是否应认为她忽略此问题的做法是正确的？

答：欧莱雅对生产过程的每一阶段都进行质量控制，以确保我们的客户获得最优质的产品。质量第一，无论生产日程紧张与否。您应果断地停止该生产线，坦诚地同您的主管讨论此问题，并同她及团队其他成员一道解决该问题，然后才能继续生产。

问：我们收到的一份来自供应商的报告说，最近运来的一批原料出现了污染。含有该原料的产品已运送给了我们的客户，并且没有具体证据表明我们的产品存在污染。我们是否应召回整批产品？

答：在欧莱雅，我们对任何可能存在产品安全的顾虑应立即做出回应。您应立即同您的经理或质量控制经理讨论此问题。

记住：如果您遇到产品安全问题，不要一个人去解决。您可以同您的上级管理人员、质量控制经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

财务和业务记录的准确性

信息的准确性对于一个企业的成功至关重要。它是我们合法、诚实和高效地经营企业所不可或缺的一部分。我们都有责任确保我们所有的财务或其他档案准确无误。定期向我们股东提供透明和可靠的信息尤其重要。

我们所有人都应该：

- 恪尽职守，始终保存准确的财务和业务记录
- 安全地保存档案，遵守记录保存的政策
- 配合我们内部和外部审计人员的工作
- 拒绝任何现金交易。如果别无选择，现金交易必须明确授权并准确记录和存档
- 确保在未经适当授权和记录情况下，不出售、转让和处理欧莱雅的任何财产

问：我被要求检查我的经理为年末准备的销售报告。检查时，我注意到了一个在我看来是错误的地方，但是别人都没有注意到。我很犹豫，不知是否应指出这个错误，因为我不想因此影响我同经理之间的关系。我该怎么办？

答：要求您检查销售报告的原因就是要确保销售报告中不出现错误。如果您不指出错误，就没有正确履行您的职责，这有损公司的利益。您应该向您的经理指出您发现的错误。您的经理没有理由生您的气，相反，您做得很好，因为您避免了不准确信息的误传。

问：生活和工作有时会非常忙乱，有时我找不到一些需要报销的凭证。我是否可以虚构一些开销项目以凑齐报销金额？这并不是不诚实，因为我并不超额报销。我只是想报销我的实际开销。

答：不行，不能这样。这意味着报销单不准确，进而导致会计记录不准确。您需要寻找所有的报销凭证，这是您报销实际开销唯一可行的办法。

问：我们的一位客户问是否可以通过不同帐户既使用现金又使用支票来支付。这可以接受吗？我该怎么办？

答：您对此类交易要特别留心。这可能是洗钱行为，也就是通过非法途径（如贩毒、受贿和卖淫）取得的资金被改头换面，显得合法。在接受支付前，应始终咨询您的直接上司，并采取所有可能措施证明这是一笔诚实的交易。需要警惕的危险征兆包括：不用发票中规定的货币支付；力图用现金支付；支付人不为合同一方；用通常业务关系帐户以外的帐户支付和接收；以及请求超额支付。

记住：如果您遇到财务准确性问题，不要一个人去解决。您可以同您的上级管理人员、财务经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

公司资源的使用

公司的资源旨在帮助员工实现欧莱雅的经营目标。滥用或浪费公司资源（包括员工时间）损害我们所有人的利益，也损害了欧莱雅的经营和财务业绩。

我们所有人应该：

- 在一般情况下，避免为了个人目的使用公司财产。有限地使用通信工具，如电子邮件、电话和互联网是可以接受的，前提是这不产生任何不合理的费用，并且不会影响您的工作
- 珍惜和保护公司财产，以确保它们不被遗失、损坏、滥用和浪费以及未经授权借给他人、转让、出售和捐赠
- 避免不适当地使用计算机系统、公司电子邮件帐户和互联网
- 认识到公司所有财产和文件都属于欧莱雅

问：我怀疑我的一名团队成员利用上班时间使用公司的笔记本电脑和电子邮件在外面从事咨询业务。我将此事告诉了信息服务部的一位朋友。他能够进入这名成员的电子邮件，并愿意帮我开展一些侦探工作以查明这名成员在干什么。这样做可以吗？

答：不可以。如果您有这种怀疑，您应直接同您的经理谈论此事。公司有为调查不当行为或其他合法目的而进入员工电子邮箱的具体程序。尽管您在信息服务部的朋友能够进入这些电子邮箱，但未经公司正式渠道获得了适当授权，他不得为了上述目的进入这些邮箱。

问：我家的打印机坏了，我妻子需要紧急发送一份简历应聘一份工作。我是否可以在上班时间将该简历打印出来？

答：一般来说，您可以在非上班时间使用公司电脑打印个人文件，前提是这样做是偶尔为之并且合理，同时不会干扰您履行工作职责。

问：我经常收到另一部门的朋友发来的“轻松一刻”电子邮件，有些邮件内容非常有趣。我想把它们发给我的同事，让他们在星期一的早上有个好心情，但不知道我的经理是否允许。我该怎么办？不把她加入发送名单吗？

答：这要根据您的常识来决定。记住，不是每个人都有相同的幽默感，转发这些“笑话”应三思而后行。尤其，您应记住公司的电子邮件和互联网不得用于访问、储存、发送和宣传不符合欧莱雅精神（尤其是尊重个人）的任何材料。这当然包括色情图片、政治或宗教内容以及宣扬暴力、仇恨和偏执的任何内容。

问：我们在上班时能以折扣价从公司商店购买产品。我有时还能从市场部的朋友那里获得某些免费产品。我将有些此类产品给了我阿姨，她建议我们可以在互联网上出售它们。这样做可以吗？

答：不可以。您不能出售此类产品。员工之所以能够获得折扣价甚至免费产品，因为我们认为让欧莱雅所有员工，无论其职务高低，了解和分享我们的产品很重要。这样，我们能为自己所做的工作感到自豪。这就是说这些产品是供您个人使用的。您也可以将此类产品作为礼物送给家人和朋友，但只限于例外情况。

记住：如果您遇到有关公司财产的使用问题，不要一个人去解决。您可以同您的上级管理人员或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

保密信息

未经授权披露保密信息可能对欧莱雅有害。我们所有人必须确保对不为公众所知的所有信息严格保密。我们当中那些能接触属于商业合作伙伴的保密信息的人，应承担保护此类信息不被泄密的同类义务。

我们所有员工应：

- 将保密信息的披露限制在有合理知晓必要的人的范围内，以保护欧莱雅的利益
- 保管好所有保密的客户和供应商的纸面和电子记录
- 防止保密信息泄露给欧莱雅以外的第三方（包括员工的家人）
- 避免在公共场合谈论和处理保密信息，因为在公共场合谈话可能被窃听，资料可能受到泄露
- 确保我们不泄露以前雇主的保密信息
- 离开欧莱雅时返还所有保密信息（包括原件的所有副本 / 复印件）

问：我的朋友常常问及我在欧莱雅的工作：他们对我们的产品包含什么以及即将推出哪些新产品感到好奇。很明显，通过我的工作，我对这些方面知道很多，那么我能告诉他们多少呢？

答：尚未公开但是能为欧莱雅员工接触的所有信息（无论是书面、电子或是其他形式）都应视为保密信息。即使向您很信任的朋友披露此类信息都是不妥的。因为这样做可能会损害欧莱雅利益。

问：有一天我带一位潜在客户参加一个会议。在去会议室的途中，我们路过一个同事的办公室。他办公室的门是开着的，他正通过免提通话同另一客户谈论我们的价格条款。我们在路过时能够听到他正给出一些特惠，这些全部都能被我的客户听到！很显然，他应该更细心点，对吧？

答：我们所有员工都需要采取一些必要措施对信息保密，即便是在工作场所。如遵守“桌面整洁”政策、将文件锁起来、定期更改密码以及慎用电话的免提功能。因为您根本不知道刚好有谁路过，即使对于欧莱雅员工，商业敏感信息也只应基于“有必要知晓”原则来共享。

记住：如果您遇到有关信息保密问题，要采取适当措施予以解决。您可以同上级管理人员、法律部或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

代表公司

欧莱雅的名誉取决于我们每位员工的行为。

我们所有员工应：

- 采取行动时始终将欧莱雅的最大利益放在心上
- 在我们的职业行为中体现欧莱雅的价值观念
- 除非得到适当授权，否则不得代表欧莱雅发言和发布书面信息
- 避免口头或书面谈论我们个人不熟悉的主题
- 确保不混淆个人观点和公司观点。（例如，您应避免使用欧莱雅信头或电子邮件表达个人观点或开展个人业务。）

问：我在访问一个同事的博客时发现他就欧莱雅的管理层发表了一些个人观点。他并没有说他是欧莱雅的员工，但很容易从他提供的其他信息猜测他是，如“我供职于最大的化妆品公司”！我应该同他谈谈此事吗？

答：博客正成为一种流行的表达方式。参与博客讨论时，员工必须明确表示他们表达的是个人观点，并采取所有必要措施确保其观点不会被误认为是欧莱雅公司的观点。在博客中披露自己的欧莱雅员工身份通常是不妥的。您应首先向您的同事提出该问题，因为他可能还没有意识到他的行为可能有损欧莱雅的利益。必要时，您可以同您的经理讨论此事。

问：我们团队参加了一个会议，需要在召开会议的酒店住宿和就餐。我们的一名团队成员在进餐时因喝多了酒开始失态，讲一些荒唐的笑话，并对酒店工作人员无礼。我该就他的行为对他说什么？

答：尽管此事发生在晚间，您的团队成员还是在代表公司开展业务。对于他身边的人而言，他代表了欧莱雅的形象。很明显，他的行为是不可接受的。

问：互联网有时似乎充斥着有关欧莱雅的错误信息。我是否有责任纠正这些信息？

答：不必。如果在公众中流传着大量信息，您让您的经理或公共关系部员工了解此事，他们将在必要时采取措施。但是未经授权的员工不得在互联网或别处张贴公司信息或公司观点。

记住：如果您遇到涉及公司整体利益的问题，不要一个人去解决。您可以同您的上级管理人员、公共关系经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

礼品和招待

互赠礼品和招待能促进理解并改善工作关系，但也能够导致个人利益和职务之间的利益冲突。

接受礼品或招待时，“黄金原则”是充分告知相关人员。

提供礼品或招待时，“黄金原则”是合理性以及公众将会如何看待。

我们所有员工应：

- 不得接受任何供应商的礼品和招待，除非该等礼品和招待在价值上纯粹是象征性的
- 不得赠送和接受现金作为礼品
- 确保提供的所有礼品和招待均适当，并遵循欧莱雅的价值观
- 确保在建立新业务关系时各方从一开始便知悉欧莱雅的礼品与招待政策。同样，也应知悉我们商业伙伴的礼品与招待政策。这对避免误解十分必要。
- 在收到礼品或招待邀请时立即向主管汇报

问：我是否可以向欧莱雅客户赠送自己无法出席的音乐会入场券？

答：作为此类活动的一部分，欧莱雅员工必须到场并同客户开展业务。在接受供应商的招待时也适用同样的规定。提供的招待只有在对于开展业务关系是合理、正常和合乎习俗并有提供方在场的情况下才能允许。

问：我们刚刚同一个新客户完成了一笔重要的交易。我的销售经理建议我们带该客户到俱乐部庆祝一下。我认为这是一个好主意，不过后来我发现这是一个艳舞俱乐部！我对提供这种招待感到很不舒服。我是否太敏感了？

答：向客户提供的招待不但要合理，而且还要可以接受。这种俱乐部不但符合欧莱雅精神，而且也可能使客户感到非常不舒服，更不用说对这种“招待”感到庸俗的销售团队成员。您应建议您的销售经理选择一个更适当的招待方式。长远来看，这对公司有益。

问：为了销售不再上市的产品，某供应商向我提供了 15% 的个人折扣。我能接受吗？

答：不能。您不能接受该折扣，除非它是提供给欧莱雅所有员工的折扣。

问：作为工作的一部分，我组织过很多商务会议和差旅。现在，一个我经常为欧莱雅员工订房的酒店提出为我父母的结婚周年提供免费的周末入住。这是一个温馨的邀请。我能接受吗？

答：不能。尽管您本人不从该招待得益，接受这个邀请使您难以在将来为欧莱雅安排酒店入住时保持公允。甚至出现此类利益冲突都是不适当的，您应该婉言谢绝，并说明为什么您要这样做。

问：某供应商向我赠送了一大堆他的产品。我知道这并不花费他很多钱，那么，我能够和应该接受吗？

答：您只可以接受在价值上象征性的礼品和招待。例如，接受印有供应商公司标识的产品或一盒巧克力通常是允许的。因此，您应感谢供应商的好意，但应婉言谢绝该礼品。如果您认为拒绝接受会损害同供应商的关系，请咨询上级管理人员以确定处理该礼品的适当方式。

记住：如果您遇到有关礼品和招待的问题，应查阅您所在国的有关政策，不要自己独自去解决。您可以同您的上级管理人员、采购经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

贿赂和好处费

我们认为腐败不可接受。此类行为不符合欧莱雅精神，对我们开展业务所在的社会无益，也给我们增加了费用。贿赂是腐败的一种形式，在大部分国家都是违法的，尤其是牵涉政府官员时。有些国家甚至禁止“好处费”。好处费是用于获得或加快政府日常依法办事行为（如签发执照或放行海关扣押货物）而支付的费用。大部分好处费实际上都是一种贿赂。

我们所有员工应：

- 不得向政府官员、其他官员以及能影响他们的那些人赠送、提供或承诺赠送现金和服务（包括礼品和招待）
- 不得故意通过第三方提供此类款项，这意味着仔细筛选和监督承包方、代理人和商业伙伴
- 如果所处的情况使此类款项不可避免，应确保立即通知本国总经理，并完整记录要求支付此类款项的请求

问：有人提醒我应该雇佣一名当地的“顾问”，以帮助取得我们需要从外国政府获得的所有必要许可证。该顾问要求我们提供大量劳务费，并说他 will 用这笔钱“疏通关系”。我们并不知道这笔钱怎么使用，我们是否需要担心此事？

答：是的。如果您怀疑代理人行为不当，则不应向其支付此类劳务费，除非您确定他没有从事任何不妥行为。调查此类事项在一些文化不同的国家可能很难，但是同跨国公司开展业务的代理人应该懂得这些措施的必要性。

问：我准备新设立一个办公室，但当地有关部门要求我们支付少量好处费才给我们安装电话。我可以支付这笔好处费吗？

答：公司不应为确保官员履行其官方职责而提供好处费。如果这项费用不属于合法的安装费用，您不应支付。

记住：如果您遇到有关贿赂和好处费问题，不要自己独自去解决。您可以同您的上级管理人员、采购经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

我们的工作方式 作为雇主

“我们努力使欧莱雅成为一个美好工作之地。我们知道员工是我们最宝贵的财产”

欧莱雅精神



健康和安 全

为欧莱雅工作的所有员工都有权享受健康和安全的 工作环境。

我们所有员工应：

- 遵守公司有关健康和工作安全的规定
- 采取合理措施保持一个安全健康的工作环境
- 确保不因自己的行为给自己和他人带来危险
- 确保了解在工作场所发生紧急情况时该怎么办
- 事无大小，向管理层报告任何可能危害工作场 所安全的行为、装置、物件以及事故

问：我的经理说她担心我睡眠不足，建议我下班后晚上不要外 出太多。她说她担心我上班打瞌睡引起事故。确实，有一两次 我有点困倦，但我还能做我的工作。确切地说，我下班后干 什么不关她的事。难道我不应有私生活吗？我认为她在吹毛求 疵。我该怎么办？

答：晚间如何度过是您的事。但是如果您的疲倦给自己或他人 带来危险，那么您的经理就有权过问此事。当然，她应该以委 婉的方式提出该问题并尊重您的私生活。尽管我们尊重员工的 隐私，但是可能给自己或同事带来危险的行为是不可接受的。 安全问题不得有任何妥协。

问：我的生产主管指示我关掉使生产线变慢的安全设施。我该 怎么办？

答：未经安全专员事先批准，您绝对不得忽略、断开和停止任 何安全设施和监控设备。安全第一，生产日程和任何其他理由 都不得妨碍安全。

问：作为销售代表，我常常夜间驱车，带着公司的产品样本穿 梭于城市乡村。有时我感到不安全。我向主管提过此安全问 题，但他没有为我的担心采取措施。我向公司其他人汇报此 事吗？

答：您应尽量避免让自己处于这种情况，但有时这样做是不可 避免的。如果您认为您的安全受到威胁，应联系人力资源经理 以讨论可能的解决方案。

问：我听说我们的一个分包商在我们的物业内喝酒。严格说来 他不是欧莱雅员工，我们应过问此事吗？

答：应向管理层汇报可能危害我们工作场所安全以及给他人带 来危险的任何行为。

记住：如果您遇到有关健康和安全问题，不要自己独自去解 决。您可以同健康与安全经理、人力资源经理或场地经理进行 讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

多元化

在欧莱雅，我们相信多元化的价值，将其视为工作中的宝贵财富。我们员工背景的多元化能够带来创造力，并且帮助我们更好地了解我们的客户。

欧莱雅也致力于帮助需要特殊关注的人群融入职业团队中：青年人、弱势人群以及残疾人。

我们所有员工应：

- 确保我们不基于以下因素而歧视：
 - 性别
 - 残疾
 - 家庭背景
 - 性取向
 - 年龄
 - 政治哲学观点
 - 宗教信仰
 - 工会活动
 - 种族、社会、文化和民族根源

这不但适用于人才招聘，而且适用于有关培训、晋升、续聘和工作条件的所有决策。

- 支持和促进欧莱雅多元化团队的建设
- 确保我们的供应商、客户和商业伙伴了解欧莱雅的多元化政策

问：欧莱雅所说的“歧视”确切指什么？它同我们国家法律所给的定义相同还是不同？

答：首先，欧莱雅尊重当地法律，因此，违反所在国有关歧视的法律的任何员工将受到处罚。但是，可能在有些国家，在欧莱雅看来是不可接受的某些行为并未被他们有关歧视的法律禁止。例如，欧莱雅不但反对直接歧视，而且反对间接歧视。

直接歧视指在就业、培训、晋升、续聘或任何其他工作方面的任何做法而使受影响者无法享受平等的待遇和机会。

间接歧视指某些做法在表面上视同仁，但实际上同其他人相比让特定性别、年龄、身体状况或具有其他特征的人处于不利地位。

问：我所在部门的一个同事常拿别人的种族背景和宗教信仰开玩笑。他说他只是想逗乐——但我觉得他的话带有侮辱性和贬抑性。但我不想被视为无聊、过于敏感和没有幽默感的人，并且，我不愿意冒犯他。我该怎么办？

答：在欧莱雅，拿肤色、出生国、宗教信仰甚至口音取笑或侮辱他人是不可接受的。这有损我们的尊严。告诉您的同事您对他的“玩笑”感到反感。如果他们还我行我素，您应向您的直接主管或人力资源经理报告此事。

问：我想星期五晚间组织团队会议以便总结一周工作。我知道这会给我的两名团队成员造成不便，因为出于宗教原因他们希望在星期五早点离开——除非还有工作有待完成。这是间接歧视吗？

答：如果您没有合理需要而在星期五晚间召开会议，或如果您有解决该问题的更适当的办法，这样做就是间接歧视。您可能有召开该会议的合理需要（检查团队的工作进度以及解答团队成员的疑问）——但为什么非得是星期五晚上呢？难道您不能在当天早些时候或星期一早晨刚上班时这样做吗？

问：我常听说多元化对于我们集团很重要。这是否意味着我只应聘用或晋升女性或少数民族员工？

答：不是。这不是我们的初衷。在欧莱雅，我们根据能力聘用员工，因此，您应基于工作性质挑选最合适的人选。但应记住，多元化并不只是限于少数民族和女性。它包括常受到歧视的其他人群，如残疾人和年龄较大的人士等。

记住：如果您遇到有关多元化问题，不要自己独自去解决。您可以同上级管理人员或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

骚扰和欺侮

我们每个人都应受到尊重，都有权维护自己的尊严。在欧莱雅，这条原则是我们工作的基础。可能侵犯此项权利的任何行为或做法，尤其是任何形式的骚扰或欺侮，都是不可接受的。在欧莱雅，我们在处理此类问题时是对事不对人。

我们所有员工都：

- 不得骚扰或欺侮他人
- 支持和促进欧莱雅成为一个没有任何骚扰和欺侮的工作场所的承诺
- 以礼待人：己所不欲，勿施于人

问：欧莱雅所说的“骚扰”和“欺侮”具体指什么？我认为我们国家没有这方面法律。

答：首先，欧莱雅尊重当地法律，因此，违反其所在国有关骚扰的法律的任何员工将受到处罚。但是，可能在有些国家，在欧莱雅看来是不可接受的某些行为并未被他们有关骚扰的法律禁止。根据场合，某些行为视为不可接受，如：

- 企图伤害他人或使他人尴尬的行为
- 故意怂恿他人犯错
- 羞辱或恐吓
- 身体或社交疏远（所谓的“沉默相待”）

您所在国家可能没有这方面的具体法律。但是，您很可能了解这些行为在法律上是禁止的，尽管它们不被称为骚扰或欺侮。

问：我的经理有时非常令人生畏。我知道她是想让我们做出色的工作，但她有时真让人害怕，这影响了整个团队的情绪。我对此能做些什么吗？

答：您的经理有责任促成她的团队做出欧莱雅期待的出色工作。这就意味着她可能会批评或评价团队成员的表现。但是，作为经理，也应尊重团队成员并以适当的方式开展工作。如果您认为您受到不公正的待遇，您应该试着同经理交流和沟通。您也可以咨询人力资源经理。只有在所有人，包括经理和员工的支持和参与下，我们才能营造一个好的工作环境。

记住：如果您遇到有关骚扰或欺侮问题，不要自己去解决。您可以同上级管理人员或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

性骚扰

我们每个人都应受到尊重，都有权维护自己的尊严。在欧莱雅，这条原则是我们工作的基础。任何可能侵犯此项权利的行为或做法，尤其是任何形式的性骚扰，都是不可接受的。

我们所有员工都：

- 不得进行性骚扰
- 立即停止任何已被告知是不受欢迎的行为
- 支持和促进欧莱雅成为一个没有任何性骚扰的工作场所的承诺

问：欧莱雅所说的“性骚扰”确切指什么？它和我所在国家的法律所给的定义是否相同？

答：首先，欧莱雅尊重当地法律，因此，违反其所在国有关性骚扰的法律的任何员工将受到处罚。但是，可能在有些国家，在欧莱雅看来是不可接受的某些行为并未被他们有关性骚扰的法律禁止。根据场合，某些行为因其严重性和频繁性而被视为不适当，如：

- 不受欢迎的身体接触、表情和其他姿态、评论、邀请或请求
- 传播或展示让人反感的材料，包括不适当的图片和卡通画

问：我的一个同事同几个男士一道工作，他们经常说一些有关女性内容的话。那些话通常都很粗俗难听。她认为他们没有意识到有什么不对，但她觉得他们的行为使她感到难堪甚至受辱。但她害怕说出来，因为她不想被视作假正经的人，更不想让此类脏话直接指向她本人。我对此该做些什么？

答：您应该鼓励您的女同事直接向这些男同事交涉，如果她认为这样做合适的话。她也可以向她的直接上司或人力资源经理提出该问题。如果您的女同事没有采取任何措施，那么您应汇报她告诉您的情况——即使您并没有全部证据和亲自看到这种骚扰。在事态恶化前停止冒犯行为十分重要。

记住：如果您遇到有关性骚扰问题，不要自己去解决。您可以同上级管理人员或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

隐私

我们都有隐私权。

欧莱雅对员工的个人信息（如个人档案、照片和家庭住址）保密。欧莱雅只收集和保留其旨在开展有效经营所需的资料。

如果我们被授权取得员工个人资料，我们应：

- 确保只将此类信息提供给获得授权的人，并且只在“有必要知晓”的范围内
- 除非法律要求或员工特别授权，否则不将此类信息提供给欧莱雅以外的任何人
- 确保此类信息安全储存
- 保存此类信息的时间不超过法律规定或开展业务所需的时间
- 在将此类个人资料转移到资料来源国境外前征求相关人意见

我们所有员工：

- 除非得到适当授权以及开展业务明确需要，否则不得接触和储存员工的个人资料
- 尊重同事的隐私权

问：为了给我的一个同事生日带来一份惊喜，我想向她家送去一份生日礼物。我希望人力资源部向我提供她本人的住址，但他们说不能告诉我，因为那样做“侵犯她的隐私权”！这是不是太过分了？

答：不过分。人力资源部这样做完全正确，所有员工的个人资料必须予以严格保密。他们不能对您例外。

问：我最近碰巧听到我的经理在人力资源部谈起我的一个同事，得知她得了重病。由于我在业余时间志愿从事慈善工作来帮助那些身患重病的人，因此我想知道是否能够提供帮助。我是直接去看望我的同事还是先咨询我的经理？

答：您不应直接去看望您的同事。相反，您应通知您的经理和/或人力资源部，告诉他们您碰巧听到他们的谈话。为了保护您同事的隐私，您当然不得将您获得的信息告诉任何其他人。

记住：如果您遇到有关隐私问题，应采取适当措施予以解决。您可以同上级管理人员、数据保护经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

利益冲突

我们应避免个人利益可能同欧莱雅利益构成冲突的情况出现。

冲突的出现甚至会有损欧莱雅以及我们自己的声誉。

处理任何可能的利益冲突的方法是完全公开。这使得一切都能够得以适当调查。因此，有些东西初看起来可能是个利益冲突问题，而实际上对公司没有一点害处。只有通过完全公开所有事实，当事人才会确信，并能够坦然地告诉其他人。

我们所有员工应：

- 如果存在可能发生影响或可能影响我们判断力和行动（如家人为一供应商所聘用）的利益冲突的情况，将此情况汇报给直接上司
- 如果我们在欧莱雅的职务使我们能够对业务关系施加影响，则我们不得在欧莱雅的竞争者、客户、供应商以及任何其他商业伙伴的任何机构中担任任何职务、参与任何活动和拥有任何经济利益

问：我有个同事的堂弟加入了我们的团队，另外，我以前的一个校友已经开始同我共事。我有点担心有人会认为存在利益冲突。这些政策是否仅适用直系亲属，还是也涵盖这种情况？

答：答案很简单：如果这种关系会影响您的公正判断，那么您应遵循本政策并寻求指导。某人家人或朋友已在欧莱雅工作同该人应聘欧莱雅工作职位没有关系。但应努力确保待遇和业绩评估由一个第三方人员去处理，并且这些情况应经常予以监督，以保证对所有人的客观公正性。

问：我对欧莱雅的一个供应商的工作质量很赞赏，因此，我想在该公司投资。这样做有利益冲突吗？

答：尽管您只是在经济上参与该公司，但由于您在欧莱雅的职务、您对采购决定的影响、您的投资金额以及欧莱雅作为客户对该公司的重要性，因此可能存在利益冲突。弄清您的投资是否可以接受的唯一办法是，向上级管理人员或人力资源经理公开讨论此事。

问：我儿子在本地拥有一家很好的酒店，本地的很多公司使用该酒店供应午餐和开展其他活动。这对我们公司活动无疑是个很好的选择。该酒店比其他酒店价格便宜而且服务质量更好，我能在该酒店预订吗？

答：鉴于该酒店的有竞争力的价格和人气，在那里为公司安排活动是可以接受的。但是，您不应参与此事，因为这明显构成利益冲突。就象所有此类近亲为现有或潜在供应商或其他商业伙伴工作的情况一样，您应该向直接上司披露这种事实。那么，您的直接上司便能采取必要措施避免让您处于尴尬的情况。

问：我在业余时间担任全国消费者协会副主席。我担任此职务已有多年。我最近听说该协会计划游说变更一项法律，这可能给欧莱雅带来问题。我该怎么办？

答：欧莱雅尊重员工隐私，积极支持员工通过协会或慈善活动为社会做出贡献。但是，当您认为您的此类活动同欧莱雅利益构成冲突或潜在冲突时，应该向您的直接上司披露您在任何此类组织中的会员身份或参与此类组织。您的经理或人力资源经理将能指导您采取适当措施。在上述情况下，向您在该协会中的同事完全公开您的情况也是一个聪明的办法，向其解释存在的利益冲突并不参与相关的游说活动。

问：我妻子为欧莱雅的竞争对手工作。我们在家不工作，我认为我妻子的职业行为与我们公司业务没有任何关系。但是我的一些同事认为我处于利益冲突的情形中。那么我该怎么办？

答：这能造成利益冲突的表象。为了保护您本人以及公司的利益，您应该向上级管理人员或人力资源经理披露这些事实。此外，您和您妻子应继续避免讨论工作事务，并采取措施确保双方公司的保密或所有权信息得到保护。

问：我的一名团队成员同其秘书已经约会几个月时间了。他们在上班时对此非常谨慎，但是还是被人察觉。我本不应正式过问此事。现在有很多谣言，应该说其他一些秘书对此不很满意。当然，我一直关注此事以确保不产生偏袒，但如果他们分手而且事情变得一团糟怎么办？我对此是否该做些什么？如果是，该做些什么呢？

答：这是一个很敏感的问题。在欧莱雅，我们尊重员工的私生活，因此，我们不需要也不想知道他们之间的恋爱关系。但是，他们的职业关系涉及公司的利益。您所描述的情况是不适当的，因为这构成了利益冲突。经理不可能客观地判断和他谈恋爱的下属。您应同人力资源经理讨论如何解决该问题。最好是让一名员工变换工作，但是我们应努力确保有效和妥当地处理好事情。根据事实和场合，其中也可能存在性骚扰问题。

记住：如果您遇到有关利益冲突问题，不要自己独自去解决。您可以同上级管理人员或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

我们的工作方式

作为有责任感的企业公民

“我们共同创造着一个美好而公正的世界”

欧莱雅精神



政治活动

欧莱雅尊重其员工以个人身份参加政治活动的权利——前提是他们在参加政治活动的时候不代表公司。

参加政治活动的员工应：

- 明确表示他们不以任何方式代表公司
- 不得使用公司任何资源（包括上班时间、电话、纸张、电子邮件和其他财产）从事或支持我们个人的政治活动

问：我为本地的一名竞选者做一些志愿工作，该竞选者推行的政策同欧莱雅价值观非常一致。我可以使用公司复印机印一些传单吗？

答：不可以。不得占用公司上班时间和使用公司任何资源支持政治活动。

问：我的直接上司问我是否愿意为他女儿的市长竞选捐款。这恰当吗？

答：不恰当。尽管您的主管不对您施压，任何此类请求，无论善意与否，都是不恰当的，可以构成强迫行为。

记住：如果您遇到有关政治活动问题，不要自己独自去解决。您可以同上级管理人员、公共关系经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

社会贡献

欧莱雅对社会承担责任，是一个好邻居和有责任感的公民，致力于为其开展业务的社区做出贡献。我们鼓励员工在社区发挥积极作用。

我们所有员工应：

- 支持欧莱雅集团发起的慈善项目，参与对我们有意义并让我们个人能在其中实现更多价值的项目
- 确保我们只让欧莱雅参与能反映我们公司的慈善原则和公司价值观的活动
- 了解慈善是一项长期事业，因此，我们在参加各类慈善活动时不管其规模如何必须明确如何才能发展长远的伙伴关系

问：我每周加入志愿活动的医院要求每位志愿者帮助招募新志愿者，因此，希望我让欧莱雅更多参与慈善活动。我知道我的几个同事可能对此感兴趣。我可以直接同他们说吗？

答：如果该医院的慈善活动符合欧莱雅总的慈善政策，您应咨询您的经理，商量是否可以促成我们公司同该医院形成伙伴关系。欧莱雅努力通过多种方式参加慈善活动，通过现金和实物捐赠、员工捐赠以及分享我们在很多领域的专业技术等方式，同其他机构形成伙伴关系以帮助他人。您可以作为该慈善项目的公司发起人，共同发展一个有意义的长期慈善事业。

记住：如果您遇到有关社区贡献问题，不要自己独自去解决。您可以同上级管理人员或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

问：我在本地社区参加的一个慈善机构问欧莱雅是否可以提供免费产品，以支持他们的慈善事业。我知道公司有大量洗发水和沐浴露因包装陈旧即将销毁。我可以在不让任何人知道的情况下安排将它们运走。我能把它们送给该慈善机构吗？

答：如果您从事的慈善活动符合公司政策，欧莱雅愿意支持您。您应通知您的经理，他/她将决定该慈善事业是否符合欧莱雅政策并向您所在国家的慈善事业主管人提出建议。

环境保护

欧莱雅注重保护环境，致力于把对环境的影响降至最低。我们力求坦诚沟通在这方面取得的成绩和面临的挑战。

我们的产品走向市场所涉及的很多活动都对环境产生直接的影响。每个员工都有义务在可能的情况下努力降低这种影响。千里之行，始于足下。

我们所有员工应：

- 遵守欧莱雅对保护环境的承诺
- 鼓励使用可再生原料和开发环保型包装
- 思考我们工作中方方面面的行为如何影响环境，以力所能及地降低这种影响：例如，削减不必要的旅行、节约水和能源以及避免产生垃圾。如果垃圾的产生不可避免，我们必须确保这些垃圾能够再利用或以负责任的方式处理。即使微不足道的行为，如在公司用餐场所对食品垃圾分类，也能发挥作用。
- 采取所有必要措施预防和制止违反欧莱雅环境政策的行为
- 向管理层或安全健康事务经理立即报告任何溢出物或向大气或水中的违规排放

问：生产设备关键部位的污染控制设施出现故障。我听说取得零件进行维修需要三天时间。在我们有大量未结订单的情况下，我们真的能够中止生产吗？

答：我们别无选择。我们对保护环境的承诺比短期利润和生产日程更重要。没有必要的污染控制设施，机器不得被使用。您应该通知您的直接上司以商定一个解决方案。

问：我们遵守当地法律，但如果欧莱雅环境标准让我们处于竞争的不利地位，我们为什么还要必须遵守它们？

答：欧莱雅对环保的承诺不仅仅只是简单地遵守法律。如果您认为这涉及公司业务竞争问题，您应同您的经理商讨此事。

记住：如果您遇到有关环境问题，不要自己独自去解决。您可以同上级管理人员、安全健康事务经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

我们的工作方式

针对经理的其他指南

“我们诚信经营”

欧莱雅精神



经理的职责

作为经理，您的责任更加重大，因为：

- 您为员工树立榜样，促进符合道德准则的行为
- 您是一位决策者，面临更复杂和棘手的问题
- 您的团队需要您提供建议和帮助

作为经理，您也会处理通常只有管理层才会遇到的问题，即：

- 广告和营销
- 内线交易
- 供应商的选择和公平对待
- 公平竞争
- 税务

问：我作为经理，以下哪一个更重要？实现财务或业务目标还是遵守欧莱雅精神和“我们的工作方式”？

答：这两者完全相容，并且直接相关。好的企业向来奉公守法。公司的利益决不可能通过非法和不道德经营来实现。

广告和营销

欧莱雅的广告和营销基于我们产品内在的特点和品质。这条原则对于赢得和保持客户的忠诚至关重要。

从事营销和产品推广的所有员工应：

- 确保所有广告和促销资料基于可信赖的品质和科学的数据
- 客观、真实地通过描述和视觉效果展示我们的产品及其效果
- 努力确保消费者能够很容易了解我们产品的目的和正确的使用方法
- 关注宗教、民族、文化或社会团体对我们的广告可能产生的反应
- 确保不在任何依靠暴力、色情以及煽动冒犯行为或对他人的仇恨方法来吸引观众的媒体（电视、广播、杂志或数字媒体）上发布产品广告。因为这违反欧莱雅原则。
- 如果我们的广告面向儿童和青年人，应努力确保我们的行为符合欧莱雅精神

问：我的同事给我看了一种身体乳液的营销计划，该计划使用一个非常消瘦的年轻模特。我认为这个营销计划不好，可能导致指控，涉及鼓励女孩子过度节食以追求不健康的消瘦体形。她说我过于敏感并说这个营销计划已经送去审批了。我能对此做什么？

答：我们的广告和促销旨在给我们的目标观众产生最大影响，因此，我们必须对它传递或被认为它要传递的所有信息负责。人们越来越担心年轻女性的饮食紊乱以及与其有关的健康问题。我们在决定营销计划时应对此予以考虑。这不是说您不能有创造性，但是您需要确保广告信息不被误解为鼓励不健康或有害的行为。

问：我正在为一种新产品设计营销方案。该产品的研发部说该产品只能“减少皱纹”，但我的经理要求我说成“消除皱纹”。我担心这样说不完全属实。我该怎样做？

答：通过夸大产品功能销售我们的产品是不诚实的，容易在我们的客户中产生不信任。如果该产品不能消除皱纹，那么您就不能那样说。

记住：如果您遇到有关广告和营销问题，不要自己独自去解决。您可以同上级管理人员、科技经理，技术法规经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

内线交易

尽管欧莱雅无意限制员工进行适当的个人投资，但所有员工在做出投资决定时，应始终牢记避免被视为从事“内线交易”。

我们所有员工都应：

- 应知悉利用保密信息进行投资可能属于内线交易
- 在我们了解内部信息的情况下不得买卖欧莱雅或任何其他公司的股票
- 应避免将此类内部信息披露给公司以外的任何人，包括我们的家人
- 避免将此类内部信息披露给公司内部的任何人，除非他们“有必要知晓”
- 保护内部信息不被意外泄露

问：我不是法律专家。“内部信息”确切指什么？

答：“内部信息”是法律定义的一个概念。广义地说，它指理性投资者视为对其投资决定很重要的非公开信息。此类信息可能涉及欧莱雅，也可能涉及其客户、供应商或同欧莱雅有业务关系的其他公司。欲知详情，请参阅我们的股市行为准则文件。

问：我听说欧莱雅即将收购另一家公司。这是购买其中一方或双方股票的最好时机，因为在这笔交易宣布后该股票价格肯定会上涨。我是否可以捷足先登。

答：不可以。作为欧莱雅员工，您很可能被视为“内线”，因此在该交易向公众宣布前，您不得买卖欧莱雅和另一家公司的股票。

问：我知道基于内部信息我本人不能购买欧莱雅股票。但是如果我向女朋友“无意中提到”现在可能是购买这类股票的好时机，这样做可以吗？

答：不可以。这如同您本人购买。即使您听到的只是谣言，您还是在鼓励其传播，这也是不符合行为准则的。

记住：如果您遇到有关内线交易问题，应采取适当措施予以解决。您可以同上级管理人员、法律部或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

供应商的选择和公平待遇

欧莱雅同其供应商之间的关系不仅仅是购买和交付货物和服务的关系。它是我们事业长期成功所不可或缺的一部分。人们将根据我们同供应商之间的关系来评判我们。人们将特别关注我们如何选择供应商以及供应商们如何以负责任的方式开展业务。

同供应商交往的所有员工应：

- 根据业绩评估和服务质量的客观标准以及公开的竞争投标选择供应商；确保公正不偏袒地比较和考虑所有供应商
- 对招标程序透明，向没有中标的供应商提供诚实和委婉的反馈
- 确保公司的采购和支付一般条款得到实施，包括欧莱雅行为准则，为各地所有供应商所理解和接受
- 基于客观、透明和一致的指标向供应商提供反馈
- 帮助供应商遵守欧莱雅政策——但是勇于同始终不能遵守本公司期望的供应商断绝业务关系
- 根据商定条款及时向供应商付款（前提是供应商根据合同条款履行其义务）
- 确保供应商不过分依赖欧莱雅业务

- 不得要求供应商做不合理的让步，以获得或维持同欧莱雅的商业关系，尤其应避免互惠交易。（明示或暗示购买产品或服务的决定是基于供应商购买我们自己产品或服务的互惠协议。）
- 像保护我们自己的保密信息那样保护供应商的保密信息，尤其务必尊重供应商的版权和知识财产

我们以相互支持和公开的方式同供应商开展业务，我们对此感到自豪。这些业务关系建立在公正、公平以及忠诚的基础上，我们尊重它们的独立和身份。欧莱雅不会滥用其市场地位来换取好处。

问：我正在为办公材料寻找一个新供应商。我联系的第一家供应商提供的产品质量很好，但价格很高。第二家供应商的产品质量不如第一家，但价格比其要便宜（主要因为该供应商给予很多折扣以期赢得欧莱雅业务）。我能告诉第一家供应商第二家供应商的报价，使其降低价格吗？

答：你可以告诉第一家供应商别处的报价更低，但应该保护第二家供应商的身份。否则，你就是向第一家供应商提供关于其竞争对手的价格敏感信息，这不符合行为准则。

问：我找到一个非常好的供应商，但该供应商刚开始创业，欧莱雅目前是其唯一客户。我能使用这家供应商吗？

答：可以。没有理由不帮助这个供应商开展拓展其业务。但是，你应在合同中明确对方应在一段时间内寻找其它客户，否则欧莱雅将考虑变换供应商。如果这家供应商真的很好，这应该不是问题。

问：有人秘密告诉我，我们的一个海外供应商因强迫雇佣的指控正在接受调查。该供应商还没有通知我此事，而且在以前的现场参观时没有发现什么不妥情况。我应该忽略这些谣言吗？

答：不可以。你应该开展调查，向该供应商证实此事。如果你有任何疑问，不妨将其提交欧莱雅社会审计计划，该计划将派遣一名外部审计人员去核实有关就业、工作条件以及其它事项的问题。

记住：如果你遇到有关供应商选择和待遇问题，不要独自去解决。你可以同你的上级管理人员、采购经理或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

公平竞争

我们尊重我们开展业务中涉及的所有实体，包括我们的竞争对手。我们希望他们怎样对待我们，我们就应怎样对待他们。我们在化妆品行业的领先地位更是要求我们以身作则。

在商业声誉良好的行业开展经营符合我们的利益。这使得我们能够更容易地开展工作，提高客户对我们的信任。共享任何类型的信息（如价格、成本或营销计划）会导致或可能导致限价、地域划分或对自由市场的其它操纵和扭曲行为。

我们所有员工都：

- 不得在讨论保密信息的地方和竞争对手有任何接触
- 不得怂恿客户或供应商违反其同竞争对手的合同
- 不得故意采取措施切断竞争对手的供应源
- 确保我们不签订排他性协议（如要求某公司只同欧莱雅买卖产品），除非我们事先已经就这样做是否视为垄断市场进行过法律咨询
- 确保我们不签订捆绑合同（例如，要求购买一种产品的采购商也要购买另一种“捆绑”产品），也不允许忠诚回扣，除非我们事先已经就这样做是否视为支配市场进行过法律咨询
- 不得贬抑竞争对手（包括对竞争对手产品或服务进行任何贬低）
- 如果我们无意中获得或使用有关竞争对手的所有权或保密信息，并且此类信息在法律上只属于竞争对手或第三方，应立即就此向我们的直接上司汇报

- 只通过合法方式收集竞争信息，并且在收集此类信息时始终表明我们的欧莱雅员工身份
- 不得允许新员工披露他们在其以前供职的欧莱雅竞争对手的保密信息

问：我最近在商业展览中遇到我们竞争对手的一名代表。在酒吧闲聊中，他提到他们公司很快将就几种主要产品提高价格。这真是很有用的情报！我应该将此信息告诉谁，以充分利用该信息？

答：我们不同竞争对手共享和交换价格或竞标信息。这包括价格政策、优惠、促销、版权使用费、担保以及销售条款。如果竞争对手自愿披露此类信息，你应立即以委婉的方式结束此类谈话，同时通知你的直接上司。尽管这只是无意中的信息交换，它也能让人觉得是在限价或操纵竞标，这不符合行为准则，而且在大部分国家是违法的。

问：欧莱雅是全国专业化妆品协会会员，我是商业委员会的欧莱雅代表。开完月例会后，我的一个同事，他/她代表一个非常有名的竞争对手，建议委员会成员去餐馆吃饭以增加个人感情并“私下谈谈”。我该怎么办？

答：不要接受邀请，立即通知法律部。我们有义务警告该协会不要从事此类“私下谈谈”活动。记住，同竞争对手的联系只能是偶尔的情况，并且仅限于非具体、非敏感和非战略话题。严格禁止同竞争对手随意接触，哪怕是社交活动。如果在同竞争对手的“授权”正式接触期间你意识到即将讨论敏感问题，应离开会议并将你离开会议的事实登记在会议记录中。

税务

问：我得知我们的一个主要竞争者很快将推出一种新产品，该新产品将对我们的销售和营销战略产生严重影响。我们急需更多地了解该新产品，无论付出什么代价。鉴于这种重要性，我们是否能够雇用人搜寻他们的废弃信息，以寻找有关该新产品的资料？

答：不可以。这完全是违反行为准则的行为，将对我们的正直经营的声誉造成严重危害。欧莱雅决不会参与此类活动。这种刺探活动除不妥当外，你可以设想如果此事刊登在报纸上会怎么样。我们只能通过合法方式收集竞争信息。合法方式包括检验竞争对手的产品和利用已经公开的信息源，如促销传单、年度报告、竞争对手在商业展览中的展示以及不泄露特定公司信息的总体行业数据。

问：六个月前，我聘用了曾为竞争者工作过的员工。在竞争对手工作期间，她在关键领域获得了一些对于我们价值连城的经验。事实上，这种经验是我聘用她的主要原因之一。很明显，我已经努力确保她不将任何保密信息泄露给我们，但这当然有个期限，过了该期限，她是否可以自由地同我们分享她的经验和知识？否则，在此类保密信息方面我们就走极端了，不是吗？

答：不对。对保密信息的保护没有时间限制。你的新员工应基于她能够为我们开展研究的能力被聘用，而不是基于她在过去为我们竞争对手开展的研究。你甚至应将她调动到其它部门，这样她就不必感到有压力去传递保密知识。

记住：如果你遇到有关公平竞争问题，不要自己独自去解决。你可以同你的上级管理人员、法律部或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

欧莱雅努力成为所在经营地的一个好法人。这样做的关键一点就是，遵守所有相关税收法律，确保正确履行当地纳税义务（税务登记和期限），足额缴纳法律规定的所有国税和地税。

我们所有员工都：

- 应确保欧莱雅不故意逃避其纳税义务
- 保存全面准确的簿记和记录

问：我的一位供应商对我说他有可靠的方法能够帮助我们省钱。他提议通过第三国改道发送有关他们产品圣诞采购的文件，以避免缴纳销售税 (VAT)，否则他们将向我们收取这笔费用。这听起来是个很不错的方案——我可以这样做吗？

答：不可以。逃避全面履行我们纳税义务的任何尝试——上述情况就是这样——都是违法和不符合行为准则的。欧莱雅的预算包括缴纳所有合法税款。

记住：如果你遇到有关税收问题，不要自己独自去解决。你可以同你的直接上司、财务经理、法律部或人力资源经理进行讨论，以寻求帮助和支持（参阅“坦诚交流”章节）。

欧莱雅致力于抵消因制作，印刷和分发《商业道德准则》而排放的二氧化碳。这是我们的首份“气候中和”文件。

我们通过 Climate Care 公司采取抵消措施，它是提供抵消服务的最知名的公司之一。

制定人：

Group Director of Ethics

欧莱雅

41, rue Martre

92117 CLICHY

FRANCE

<http://ethics.loreal.wans>

图片：

Jean-Jacques Ceccarini、Carole Bellaïche、Micheline Pelletier/Gamma、Kitty Sirichaiwat、David Arraez 和 欧莱雅 Recherche，保留所有权利

设计：**futerra**

Futerra Sustainability Communications Ltd

www.futerra.co.uk

本文件使用可生物降解植物墨水和低乙醇印刷技术印刷。使用经森林管理委员会 (Forest Stewardship Council) 批准的包含 50% 消费后再利用废物的纸张印刷。我们选择的印刷厂有独立批准的 ISO 14001 环境管理系统。



Mixed Sources

Product group from well-managed forests, controlled sources and recycled wood or fiber

Cert no. SGS-COC-2408

www.fsc.org

© 1996 Forest Stewardship Council

