

L'ORÉAL

商業道德準則

我們的工作方式

2007

目錄

L'ORÉAL 的理念	1
前言	2
Lindsay Owen-Jones 爵士和 Jean-Paul Agon 致詞	
前言	3
管理委員會致詞	
如何使用本守則	4
尊重個人、尊重法律和尊重當地習俗	5
開放式溝通	6
作為企業	7
產品安全和品質	8
財務和業務記錄的準確性	9
使用公司資源	10
機密資訊	11
代表公司	12
禮品和招待	13
賄賂和疏通費	15
作為僱主	16
健康和安全	17
多元化	18
騷擾和脅迫	20
性騷擾	21
隱私	22
利益衝突	23
作為負責任的企業公民	25
政治活動	26
為社區作貢獻	27
環境管理	28
管理人員指南	29
管理人員的職責	30
廣告和行銷	31
內線交易	32
供應商的選擇和公平對待	33
公平競爭	35
稅收	36

L'ORÉAL 的理念

L'ORÉAL 相信，每個人都有對美麗的追求和嚮往。我們的使命是幫助世界各地的男男女女實現這種嚮往，並淋漓盡致地展現他們的個性。這正是本公司及我們的所有員工工作的意義和價值所在。我們對自己的工作深感自豪。

作為企業

我們的領導策略以持續投資於嚴謹的科學研發為基礎，這使我們的品牌得以推出創新、高效、實用和使用舒適的產品，這些產品是依照最為嚴格的品質和安全標準生產出來的。我們追求卓越，並不斷挑戰自身和所採用的方法。我們十分重視誠實和坦率，根據經過證實的效果和科學數據向消費者推出廣告。我們致力於以信任和互惠為基礎，與客戶和供應商建立穩固和持久的關係。我們在經營時藉著誠信原則，尊重經營所在國家的法律，並實施良好的企業營運。我們保持會計和報告的高標準，並支持反對貪污。我們藉著保護和最有效地運用公司資產，使股東獲得長期、穩定的回報。

作為僱主

我們的目標是使 L'ORÉAL 成為一個出色的工作場所。我們知道，員工是我們最寶貴的財富。他們有權獲得安全和健康的工作環境，在這樣環境中，他們的個人才能和價值得到認可，多元性和隱私受到尊重，工作和個人生活之間的平衡得到充分考慮。我們相信，向員工提供富有挑戰性的環境、令人興奮的個人機遇和大顯身手的機會能夠產生巨大的效用。我們鼓勵營造開放、無懼、寬容和尊重的氛圍，使我們的所有員工能夠自由地提出問題，表達他們的看法和關心的事項。

作為負責任的企業公民

我們致力於創造一個美麗和公平的世界。我們關注於自身對自然環境的影響（包括生物多樣性），並一直努力減輕這種影響，絕對避免因眼前利益而損害長遠利益。我們對公司經營所在國家和社區做出了積極貢獻，並尊重當地的文化和習俗。我們尊重人權，希望在終止僱用童工和使用強迫勞動力方面盡自己的微薄之力。我們希望在這個產業不再使用動物進行試驗，並致力於開發可行的替代方案並使之獲得接受。我們積極尋找在價值觀和道德準則上與我們一致的合作夥伴。

這就是我們的經營理念：L'ORÉAL 的理念。

前言

LINDSAY OWEN-JONES 爵士
和 JEAN-PAUL AGON 致詞



L'ORÉAL 自創立以來已建立起一套基本價值觀，它們一直引領公司發展，並延續至今。我們的價值觀塑造了獨特的文化，並鞏固我們的聲譽。

許多年來，這些價值觀在公司內口碑相傳。如今隨著公司規模不斷擴大，業務拓展到更多國家，我們相信現在正是這些價值觀彙寫成文的適當時機，這不只能鼓舞士氣，更能讓我們團結一致。

我們生活在一個日新月異的時代。只分享一些共同的信念是不夠的，我們還需要利用一份新的文件來請楚表達如何才能在實務中履行我們的責任。

這份文件能夠真正實踐我們的價值觀，並激勵及指引我們在日常工作中做出明智的決策。

我們有責任遵守這些展現 L'OREAL 誠信與道德標準的行為準則。我們希望每個人都能尊重這些準則，並不斷傳遞下去。

我們相信，如果我們承諾遵循這些重要的價值觀，並在所有工作中展現出崇高的道德標準，L'OREAL 肯定比以往更能成為企業典範：一個令人信賴和尊敬的組織。

SIR LINDSAY OWEN-JONES
主席

JEAN-PAUL AGON
行政總裁

前言

管理委員會致詞



我們致力於將 L'ORÉAL 的理念融入我們的日常工作中，這對公司繼續取得成功非常重要。

正因為如此，我們制訂了本守則，目的是幫助所有人理解，作為 L'ORÉAL 的員工，我們應以何種方式行事。它適用於我們所有人，無論我們在何處工作，也無論我們的職務如何——它對新進員工或公司董事同樣適用。

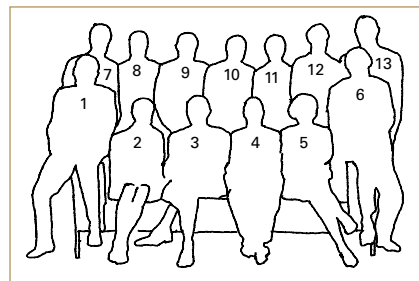
公司的每位員工都是 L'ORÉAL 的代表和團隊的成員，都應以個人身份作出遵守本守則的承諾——無論是在文字面上還是在精神上。

您應該謹記：

- 本文規定的價值標準和指導原則是強制規範，您必須尊重它們
- 您的行為具有示範意義，因為 L'ORÉAL 的聲譽取決於您的行為
- 對您進行評價所依據的標準不僅包括您的行為內容，還包括您的行為方式
- 道德問題不是很困難，但必須被重視

我們建議您不要隱瞞這些問題，應披露它們並尋求建議。

誠信和尊重對我們的工作方式非常重要。



1 JEAN-JACQUES LABEL

L'ORÉAL 專業產品部
總裁

2 BRIGITTE LIBERMAN

國際活性化妝品部
總經理

3 JEAN-PAUL AGON

行政總裁

4 GEOFF SKINGSLEY

人力資源執行副總裁

5 BÉATRICE DAUTRESME

企業傳訊和外部事務
執行副總裁

6 PATRICK RABAIN

L'ORÉAL 消費者產品部
總裁

7 LAURENT ATTAL

L'ORÉAL 美國分公司
總裁和執行長

8 JOCHEN ZAUMSEIL

亞洲區總經理

9 JOSEPH BITTON

拉丁美洲區總經理

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN

生產和技術執行
副總裁

11 MARC MENESGUEN

L'ORÉAL 奢侈品部
總裁

12 CHRISTIAN MULLIEZ

行政和財務執行副總裁

13 JEAN-FRANÇOIS GROLLIER

研究和開發執行副總裁

如何使用本守則

我們的工作方式並未取代任何現有政策，您應繼續遵守您的工作場所制訂的任何規章和標準。本守則的目的在於為這些政策提供一個框架，使您更易於理解其後隱藏的基本理由。

但同樣重要的一點是，它還是一項工具，幫助您處理與我們的工作方式有關的任何問題或困難局面。

當然，任何文件都不可能預見和解決可能發生的所有情形，尤其是由於許多道德難題處於「灰色區域」，其解決方法並非顯而易見。因此，當您需要做出令您感覺棘手的道德決定時，請記得問自己下列問題：

1. 它是否符合「L'ORÉAL 的理念」和「我們的工作方式」？
2. 它是否合法？
3. 我的行為會對我們的各位利益相關人產生何種影響，如果他們得知我的行為，可能做出何種反應？
4. 如果我無法確定，我是否已尋求幫助？

我們認識到，某些情形可能頗為棘手。在心存疑慮時，應遵循的**黃金法則**是**披露事實並公開討論**。

技術問題最好向內部專家請教，如財務、人力資源、健康及安全、法律和稅務、採購和其他方面的專家。

問：本文件對我是否適用？

答：在日常工作中，L'ORÉAL 的所有人員都可能面臨道德難題：我們如何對待同事及他們的行為；如何處理客戶或供應商提出的難以滿足或尷尬的要求；如何解決關於使用公司資產的問題。所有這些問題都有其道德倫理層面。本守則為我們解決隨時可能遇到的此類難題和許多其他常見的難題提供了實際和有用的指導。

我們將 L'ORÉAL 的理念和我們的工作方式發佈給 L'ORÉAL 集團及其全球子公司的所有員工。它們也適用於 L'ORÉAL 集團及其子公司的所有高級職員和董事。

這份企業倫理守則目前有 41 種語言的版本，並以英式英語版本為主要參照文件。

尊重個人

我們希望所有員工和企業以開放和相互尊重的方式進行合作，藉此在企業內部培養一種忠誠、信任和團結的文化。我們應信任他人的想法和認可他人的貢獻。我們鼓勵團隊合作，並分享成功和失敗。我們應廣泛傾聽和視乎需要分享資訊，但須遵守集團的保密規定。最後應指出的是，貶低同事不符合 L'ORÉAL 的價值觀。

尊重法律

L'ORÉAL 在許多國家開展業務，各國的文化、法律和政治體系各不相同。

我們作為企業和個人，在履行自身職責時，必須尊重 L'ORÉAL 經營所在國家的法律，這是我們應遵循的一條基本原則。

L'ORÉAL 尤其重視下列法律的精神實質和字面含義：

- 人權、禁止使用童工和強迫勞動力、歧視、工作時間和薪酬、員工的集體訴求
- 品質、健康和 safety 標準
- 環境
- 貪污和賄賂
- 稅收和財務資訊的精確披露
- 公平競爭

L'ORÉAL 希望與它的業務夥伴分享這些原則，並盡其所能確保這些業務夥伴同樣遵守這些法律和條例。

尊重當地習俗

我們的工作方式是在世界各地的 L'ORÉAL 員工的幫助下制訂出來的。我們相信其核心訊息適用於我們的所有經營行為。

我們應盡可能地確保我們的行事方式符合我們接觸的社區文化和當地習俗。

有時本守則的指導方針可能與特定國家的法律或習俗不一致。在這種情況下，若當地法律所規定的標準較本守則的標準為高，則應以當地法律為準。若情況相反，即本守則的標準較當地法律為高，則應以本守則為準，除非這樣做會觸犯法律。

開放式溝通

L'ORÉAL 鼓勵營造一種開放的文化，員工可自由地提出他們真正關心的問題。

我們希望所有員工對確保我們的行為符合 L'ORÉAL 的理念和我們的工作方式承擔起個人的責任。

我們鼓勵所有員工發表意見、為自己的觀點辯護和報告不適當的行為或要求。

我們認識到，員工可能對某些做法存有疑慮，並需要得到建議和指導以排除這些疑慮。

我們的政策是，徹底調查您以真誠的態度舉報的公司、任何員工或業務夥伴的不當行為，並根據調查的結果採取適當的措施。「真誠的態度」指您提供了您當時相信是真實和準確的資訊，即使後來證明您的資訊是錯誤的。

我們將在不違反法律規定或其他保密條例的前提下，向提出問題者給予適當的反應。

我們保證以公平的程序進行調查，尤其要尊重正當程序和無罪推定原則。

在調查過程中獲得的所有資訊將視乎需要予以傳達，並保證任何以真誠的態度報告此類事項的員工不遭到報復。在此類調查中，所有員工應給予充分合作。

報告此類事項的正常途徑是透過您的同部門管理層級。如果出於任何原因，您不希望通過這種途徑彙報問題，可以直接向您的人力資源經理報告。您所在的國家可能還有其他報告管道，如員工代表、申訴程序或諮詢服務電話。

各國區域經理對確保遵守「L'ORÉAL 的理念」和「我們的工作方式」承擔最終責任。

如果您向當地管理人員報告了您關心的事項，但不滿意他們所給予的答覆，或在特殊情況下，向當地管理人員報告並不適當，您可以通過下列方式，直接與 **L'ORÉAL 集團道德問題主管**取得聯繫：

網址： www.loreaethics.com

信函： **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

需要注意的是，儘管我們並不禁止匿名舉報，但我們也不鼓勵這樣做。我們相信，我們給予的保證足以使員工打消顧慮，對以真實身份和真誠的態度報告其關心的事項。匿名舉報請徹底調查舉報事項也有困難。

我們的工作方式 作為企業

「我們追求卓越，並不斷挑戰自身和所採用的方法」

摘自 L'ORÉAL 的理念



產品安全和品質

產品安全和品質在任何時候都高於一切。

產品的出色性能、品質和安全性體現了我們對顧客的奉獻和尊重，為我們贏得了顧客的信任，是集團品牌聲譽的基石，使 L'ORÉAL 得以保持行業領先者的地位。

我們致力於銷售效用和安全性都經過嚴格測試的產品。

世界各地的每位 L'ORÉAL 員工必須努力實現產品品質的全面控制，涵蓋從設計到經銷，乃至產品已進入市場之後的各個環節。

參與開發、製造、行銷、經銷和銷售產品的所有員工應做到：

- 遵守關於產品開發和品牌標識的所有法律和規章要求
- 鼓勵自由、開放地交換關於產品安全性的看法，確保不忽視任何安全問題
- 確保在生產過程的各個階段實施最高等級的衛生和嚴格的品質控制
- 確保向售後監控部報告消費者的所有負面反應
- 對任何關於產品安全性、耐受性和品質控制的問題做出迅速反應

問：我在生產線上工作，注意到某些產品存在缺陷，這表明一台機器可能有某些品質問題。我知道在發生這種狀況時，我們應該停止生產，但我的上司並未採取任何行動。我知道現在的生產進度安排得很緊。我是否應該相信，她瞭解採取忽視態度可能造成的後果？

答：L'ORÉAL 在生產過程的每個階段都實施了品質控制，以確保我們的客戶能夠獲得品質最佳的產品。品質永遠是第一位的，無論生產進度安排如何。您應該毫不猶豫地關掉生產線，與您的上司坦誠地討論這個問題，並與她和團隊的其他成員一起修好故障，隨後才能恢復生產。

問：我們收到供應商的一份報告，聲明最近運出的一批原料可能受到了污染。使用這些原料製造的產品已運給我們的客戶，並且沒有確切的證據表明，我們的產品受到了污染。我們是否有義務召回整批產品？

答：L'ORÉAL 迅速地對可能危及產品安全的任何事件做出反應。您應該立刻與您的上司或質量控制經理討論這個問題。

請記住：在遇到與產品安全有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司。品質控制經理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

財務和業務記錄的準確性

準確性對企業的成功非常重要，這是合法、誠信和高效地經營企業不可或缺的部分。所有人都有責任確保我們的財務記錄和其他記錄準確無誤。能夠向股東提供透明、及時和可靠的資訊尤為重要。

我們都應做到：

- 在任何時候都應確保財務和業務記錄的準確性
- 妥善地保管檔案，並遵守檔案保管的所有指導方針
- 與內部和外部審計人員保持合作
- 拒絕所有現金交易，如果除了現金交易之外別無選擇，則必須經過明確授權、適當記錄和歸檔
- 要避免在未經適當授權和記錄的情況下銷售、轉讓或處置 L'ORÉAL 的任何資產

問：我按要求檢查了我的上司編制的年末終銷售報告。在檢查過程中，我認為我發現了一個先前似乎無人發現的錯誤。我對報告這個錯誤感到相當緊張，因為我不想破壞與上司的關係。我該怎麼辦？

答：要求您檢查銷售報告的目的是希望確保其中沒有錯誤。如果不報告這項錯誤，意味著您並未適當地完成工作，這有損於公司的利益。您應與上司討論您發現的問題。他／她沒有理由對您生氣；正相反，您的行為避免了不準確的資訊被傳遞到上層。

問：生活有時十分忙亂，因此我並不是總能找到報銷費用需要的所有收據。我是否能夠加入一些金額較小，無須收據的虛構費用項目，以湊足需報銷的正確數目？這樣做不能算不誠實，因為我並未為自己謀取私利。我只是想收到我應得的款項而已。

答：不，這種做法並不適當。這意味著費用報告不準確，由此造成會計賬目的不準確。您必須負責保管好所有收據，這是您收到您應得的報銷款的唯一保證。

問：我的一位客戶問道，他們可否通過不同賬戶付款，並採用現金與支票相結合的形式。這種付款方式是否可以接受？我應該怎樣做？

答：對於此類交易，您應採取更為謹慎的態度。它可能涉及洗錢，通過這一流程將從非法途徑（如毒品、賄賂和色情業）獲得的資金隱藏起來，或使之看似合法。因此，在接受這種付款方式之前，您必須向您的上司彙報，並採取所有可能的措施來證明這是一筆真實的交易。需留心觀察的危險信號包括：付款所使用的貨幣與發票貨幣不同；試圖以現金付款；由非契約當事人付款；付款和收款賬戶與一方在正常業務關係中使用的賬戶不同；要求超額付款。

請記住：在遇到與財務準確性有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、財務主管或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

使用公司資源

公司的資源旨在幫助員工實現 L'ORÉAL 的業務目標。濫用或浪費公司資源（包括員工的時間）給所有人帶來了損失，對 L'ORÉAL 的經營和財務績效造成了不利影響。

我們都應做到：

- 避免個人使用公司資產，這是我們應遵守的一條通用準則。有限度地使用溝通工具（如電子郵件、電話和網路）是可以接受的，前提是這樣做並未產生任何不合理的費用，且並未影響我們履行自己的工作職責
- 尊重和保護公司資產，以確保不丟失、損壞、濫用或浪費資產，以及未經授權就將資產出借、轉讓、出售或捐獻出去
- 避免不適當地使用電腦系統、企業電子郵件帳號和網路
- 意識到公司的所有資產和文件都屬於 L'ORÉAL

問：我懷疑我的一位團隊成員在上班時間用公司的手提電腦和電子郵件信箱經營本職工作以外的諮詢業務。我向資訊服務部的一位朋友提到了這件事。他能夠進入此人的電子郵箱，並主動要求幫助我做些偵查工作。這樣做可以嗎？

答：不行。如果您有此懷疑，應直接向上司彙報。本公司對查看員工的電子郵件信箱有明確的程序，只有在調查不當行為或存在其他合法理由時方可實施。儘管您在資訊服務部的朋友可以查看這些郵件，但他不應在未經公司正式管道適當授權之前就使用這一權限。

問：我家裏的印表機壞了，而我的妻子需要緊急送出履歷表以申請一個工作職位。我可以在工作時間把它打字列印出來嗎？

答：一般而言，您可以在非工作時間使用電腦打印個人文件，前提是這種情況只是偶爾發生且存在合理原因，同時不影響您履行工作職責。

問：我一直收到另一個部門的朋友發來的名為「當日笑話」的電子郵件，其中有一些非常好笑。我想把它們發給我的同事，使他們在週一早晨有個好心情，但我不知道我的上司是否允許我這樣做。我應該怎樣做？是否不把她列於發送名單上？

答：請運用您的常識處理這個問題。要記住，並非每個人都有同樣的幽默感，您在發送這些“笑話”之前應三思而行。您特別應該注意的是，公司的電子郵件和網路系統不得用於查閱、儲存、發送或發佈任何與「L'ORÉAL 的理念」——尤其是關於「尊重個人」的章節——不一致的資料。這當然包括色情或含有清楚的性暗示圖片、與政治或宗教有關的內容，或任何宣揚暴力、仇恨或不寬容的資料。

問：在工作中，我們可以用折扣價從公司的商店購買產品。我有時還會從行銷部門的朋友那裏得到免費產品。我送了一些產品給我的姨媽，她建議我們可以在網路上銷售它們。這樣做可以嗎？

答：不，您不能銷售這些產品。員工能夠免費或以折扣價得到產品，原因是我們認為，L'ORÉAL 的所有員工無論從事何種工作，都應瞭解和喜愛我們的產品，以增強工作自豪感。這意味著產品僅供您個人使用。您也可以將它們作為禮物送給家人和朋友，但這種情況不應經常發生。

請記住：在遇到與使用公司資產有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

機密資訊

未經授權披露機密資訊有損 L'ORÉAL 的利益。所有未向公眾披露的資訊必須嚴格保密。瞭解業務夥伴之機密資訊的員工同樣負有保守秘密的義務。

我們都應做到：

- 向有理由得知資訊的 L'ORÉAL 利益相關人士有限度地披露機密資訊
- 妥善保管客戶和供應商的所有書面和電子機密檔案
- 不得向 L'ORÉAL 以外的第三方（包括員工的家庭成員）披露機密資訊
- 不得在公共場合討論或處理機密資訊，以免他人聽到談話或導致資料外洩
- 不得披露前任僱主的機密資訊
- 在離開 L'ORÉAL 時應歸還所有機密資訊（包括正本資料的所有複印本）

問：我的朋友常常問及我在 L'ORÉAL 的工作。他們對我們的產品成份和我們即將推出的新產品感到好奇。透過工作關係，我顯然知道許多問題的答案——我可以告訴他們多少？

答：您作為 L'ORÉAL 員工得知的任何未公開的資訊（書面、電子或任何其他形式）應視為機密資訊。披露此類資訊是不適當的，即使披露對象是您所信任的朋友。這樣做可能損害 L'ORÉAL 的利益。

問：有一天，我帶一位潛在客戶去開會。在走向會議室的路上，我們經過一位同事的辦公室。他的房門開著，而且他正在用電話免提聽筒功能與另一位客戶討論價格條款。就在我們經過的時候，我們能聽到他在向客戶提出特別優惠——而我的客戶就能聽到！他本該更謹慎一些的，對嗎？

答：我們都必須採取必要措施保護機密資訊，甚至在工作場所內部也應如此，例如遵守「清理桌面」政策、將抽屜鎖好、定期更換密碼，以及謹慎使用電話的免提聽筒功能。您永遠預料不到誰可能路過。甚至在 L'ORÉAL 員工內部，商業敏感資訊也應只向需要知道的人士披露。

請記住：在遇到與機密資訊有關的問題時，需採取適當措施加以解決。您應與上司、法律部或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

代表公司

L'ORÉAL 的聲譽取決於我們每個人的行為。

我們都應做到：

- 行事時以 L'ORÉAL 的最佳利益為重
- 以我們的專業舉止展現 L'ORÉAL 的價值觀
- 未經正式授權，不得代表 L'ORÉAL 發表言論或書寫書面資料
- 不得對超出個人專業能力的主題發表意見或書寫書面資料
- 不得將我們個人的意見和公司的意見相混淆。
(例如，您不得使用帶有 L'ORÉAL 信頭的信箋或電子郵件表達您個人的看法，或將其用於個人事務。)

問：我瀏覽了一位同事的部落格，發現他對 L'ORÉAL 的管理發表了一些個人意見。他並未聲明自己是 L'ORÉAL 的員工，但很容易從他提供的其他資訊中猜出這一點，例如「我在排名第一位的化妝品公司工作」！我是否該和他談談這個問題？

答：部落格正成為十分流行的觀點表達管道。員工在寫部落格時，必須明確表明他們表達的是自己的個人觀點，並應採取所有必要的預防措施，以免這些觀點被誤認為是 L'ORÉAL 的觀點。在大多數情況下，在部落格中聲明自己是 L'ORÉAL 的員工並不適當。您應該先與您的同事談談這件事，因為他可能並未意識到他的行為可能有損 L'ORÉAL 的利益。如有必要，您還可以與您的上司討論。

問：我們的團隊參加了一個會議，期間要在召開會議的酒店過夜和用餐。在用餐時，我的一位團隊成員喝多了，開始舉止失當，說些愚蠢的笑話，並出言挑釁酒店員工。我是否應該和他談談他的行為問題？

答：儘管這件事發生在夜間，但這位團隊成員當時仍處於出差期間。對他周圍的其他人而言，他代表著 L'ORÉAL。他的行為明顯是不可接受的。

問：有時網路似乎充斥著關於 L'ORÉAL 的錯誤資訊。我是否有責任糾正它們？

答：不。如果存在公開流傳的錯誤資訊，您應該向您的上司或公共關係部的人員彙報，如有必要，他們會採取行動。但未經授權的員工不得在網路或其他地方發佈公司資訊或公司狀況。

請記住：在遇到與代表公司有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、公共關係經理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

禮品和招待

交換禮品和相互招待有助於增進瞭解和改善工作關係，但也可能引發個人利益和工作職責之間的衝突。

接受禮品和招待應遵循的「黃金準則」是進行充分披露。

贈送禮品或給予招待應遵循的「黃金準則」是判斷其合理性和考慮公眾將如何看待這種行為。

我們都應做到：

- 不得接受任何供應商的禮品或招待，除非其價值明顯不高
- 不得贈送或接受以現金形式給付的禮品
- 確保所給予的所有禮品和招待是適當的，且符合 L'ORÉAL 的價值觀
- 確保在建立新的業務關係時，有關各方從一開始就瞭解 L'ORÉAL 關於禮品和招待的指導方針，同時也要瞭解我們的業務夥伴在這方面的政策。這樣做可以避免產生誤解
- 立即向上司彙報所收到的任何禮品或招待

問：我是否可將我無法參加的一場音樂會的票送給 L'ORÉAL 的一位客戶？

答：L'ORÉAL 的某位員工必須陪同前往，並在此類外出期間與客戶商談業務事宜。接受供應商的招待時同樣適用這一原則。只有在就業務關係而言，此類招待合理、正常、合乎慣例且提出對方將會出席時，才允許接受招待。

問：我們剛與一位新客戶達成了一筆重要的交易。我的銷售經理建議請他到俱樂部慶祝一番。我認為這是個好主意——直到我發現那是個豔舞俱樂部！我對這種招待確實感到不快。我是否過份敏感了？

答：對客戶的招待不僅應該合理，還應可以接受。這種俱樂部不僅與「L'ORÉAL 的理念」相違背，還可能使客戶十分不快，更不用提您的銷售團隊成員會覺得這種「招待」令人厭惡了。您應該提醒銷售經理尋找一個更為適當的招待方案。從長期來看，這樣做對公司有利。

問：為了銷售過時產品，一位供應商向我提供了 15% 的個人折扣。我可以接受嗎？

答：不，您不能接受這種折扣，除非它是提供給 L'ORÉAL 的所有員工的。

問：在工作中，我要安排各種業務會面、出差和會議。我經常為 L'ORÉAL 的員工向一家酒店訂房，現在它向我的父母提供了一個免費在酒店過週末的機會，以慶祝他們的結婚紀念日。這是個善意的表示。我可以接受它嗎？

答：不行。即使您個人並未從禮物中獲益，但接受它會使您將來在為 L'ORÉAL 預訂酒店時難以保持公正的立場。即便只有這種利益衝突的表象也是不適當的，故而您應該禮貌地予以拒絕，並說明這樣做的理由，以避免發生這種情況。

問：一位供應商剛給了我一大包他們公司的產品。我知道這花不了他多少錢，那麼我可以和應該接受它嗎？

答：您只能接受價值不高的禮品和邀請。例如，帶有供應商公司標識的產品或一盒巧克力一般是可以的。在您所說的這種情況下，您應該感謝供應商的慷慨大方，但要禮貌地拒絕接受禮物。如果您認為這樣做會破壞你們的關係，可以向您的上司請教，以找到處置禮品的適當方法。

請記住：在遇到與禮品和招待有關的問題時，請查明您所在國家的政策，同時請勿隱瞞。您應與上司、採購經理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

賄賂和疏通費

我們認為，貪污是不可接受的。這種行為不僅與「L'ORÉAL 的理念」不一致，對公司經營所在的社區無益，還會增加公司的支出。賄賂是貪污的一種形式，在大多數國家是非法的，尤其是涉及政府官員的賄賂行為。一些國家甚至禁止給予「疏通費」，這些費用是為了確保或加快政府工作人員履行其日常工作職責而給予的，例如簽發許可證或放行海關扣留的貨物。大多數疏通費實際上是一種賄賂。

我們都應做到：

- 不得向政府工作人員、其他公務員或可對上述人員造成影響的人士支付、給予或承諾給予現金或服務（包括禮品和招待）
- 不得故意通過第三方給付此類款項——這意味著我們要仔細選擇和監督承包商、代理商和業務夥伴
- 如果我們發現，在實際情形中，支付此類款項是不可避免的，應立即向所在國的區域經理彙報，並將此類要求完整記錄下來

問：我被告知，我應該僱用一位當地的「顧問」，以幫助公司從外國政府手中獲得所有必需的許可證。這位顧問要求公司支付一大筆預聘費，聲稱他要用這筆錢來「打通關節」。由於我們並不真正知道這筆錢的去處，我們是否該保持警惕？

答：是的。如果您懷疑任何代理人的舉止不當，您不應支付任何此類預聘費，直到您確認目前尚未支付，將來也不會支付任何不當款項時為止。在某些國家，調查此類事項從文化角度看頗為困難，但任何與跨國公司進行業務往來的代理人都應理解這些措施的必要性。

問：我建立了一個新辦事處，當地有關機構要求我們支付一筆小費，他們才會為我們安裝電話。我可以支付這筆款項嗎？

答：公司不會向公職人員支付小費，以確保他們履行工作職責。您不應支付合理的安裝費以外的費用。

請記住：在遇到與賄賂和疏通費有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、採購經理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

我們的工作方式 作為僱主

「我們的目標是使 L'ORÉAL 成為一個出色的工作場所。我們知道，員工是我們最寶貴的財富」

摘自 L'ORÉAL 的理念



健康和 safety

L'ORÉAL 所有的員工都有權利獲得健康、安全的工作環境。

我們都應該做到：

- 遵守本公司關於工作場所健康和安全的規定
- 採取所有合理的預防措施，以維護安全健康的工作環境
- 確保我們的行為不會將自己或他人置於危險之中
- 當工作場所發生緊急狀況時，我們知道該如何處理
- 向管理人員報告可能危及工作環境安全的任何行為、設施和物品，以及發生的所有事故，無論其大小為何

問：我的上司說，她對我的睡眠不足感到擔憂，並建議我下班後不該在晚上頻繁外出。她說，她擔心我可能在上班時打瞌睡而導致事故。不錯，我有一兩次確實有點困倦，不過我仍能完成我的工作。我下班之後的活動當然不關她的事。我難道沒有權利有自己的私人生活嗎？我認為她在小題大做。我應該怎樣做？

答：您要怎麼處理您的夜生活是您自己的事情，但如果您的疲勞將您自己或他人置於危險之中，那麼您的上司有權與您討論這件事情——儘管她在這樣做時應持謹慎態度和尊重您的隱私。儘管我們尊重員工的個人生活，但可能危及您個人或同事安全的行為是不可接受的。我們在安全問題上絕不妥協。

問：我的生產主管要求我關掉一台使生產線減速的安全設施。我應該怎樣做？

答：未經安全管理員事先適當批准，您不得關閉或拆除任何安全或監控設施，或切斷其電源。安全高於一切，不得因生產進度或任何其他理由而放鬆安全管理。

問：作為一名銷售代表，我常常在夜間帶著樣品，駕車行駛於大城市和鄉村地區。有時我感到不安全。我已向上司表達了我對安全的擔憂，但他並未採取行動。我是否該與公司裏的其他人討論這個問題？

答：您應該儘量避免使自己處於不安全的情境，但有時這是無法避免的。如果您覺得自己的安全沒有保障，應與人力資源經理討論可能的解決方案。

問：我剛剛得知，我們的一位分包商在我們的工作場所喝酒。由於他實際上並非 L'ORÉAL 的員工，我們是否應該對此表示關注？

答：您應告知管理人員可能使工作環境或任何人員的安全造成威脅的任何行為。

請記住：在遇到與健康和 safety 有關的問題時，請勿隱瞞。您應與健康和 safety 經理、人力資源經理或現場經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

多元化

在 L'ORÉAL，我們相信多元化的價值，並將之視為我們的寶貴資產。員工背景的多元化是公司創造力的源泉，使我們能夠更好地瞭解客戶。

L'ORÉAL 還致力於幫助需要特殊關注的人群融入我們的專業領域，如年輕人、弱勢群體和殘疾人士。

我們都應做到：

■ 確保我們不因下列因素而歧視他人：

- 性別
- 殘疾
- 家庭狀況
- 性取向
- 年齡
- 政治和哲學觀點
- 宗教信仰
- 工會活動
- 種族、社會、文化或國籍

這不僅適用於人員的招募，還適用於所有與培訓、晉升、繼續僱用和工作條件有關的決策

- 支持和推動 L'ORÉAL 對於員工團隊多元化的承諾
- 確保我們的供應商、客戶和業務夥伴瞭解 L'ORÉAL 的多元化政策

問：對 L'ORÉAL 而言，「歧視」的真正含義是什麼？是否與我國法律所規定的定義相同？

答：尊重當地法律是 L'ORÉAL 的首要準則，因此觸犯所在國反歧視法律的員工將受到處罰。但 L'ORÉAL 認為，一些國家的反歧視法律並未禁止公司認為不適當的某些行為。例如，L'ORÉAL 不僅反對直接歧視，還反對間接歧視。

直接歧視指在工作、培訓、晉升、繼續僱用或關於工作的任何其他方面所採取的任何行動使受影響者無法獲得公平待遇或機會。

間接歧視是指儘管某些行為表面看來沒有歧視意味，但會使特定性別和年齡的人士、殘疾人士或具有其他特徵的人士與他人相比處於劣勢地位。

問：我的一位部門同事常常拿他人的種族背景和宗教開玩笑。他說他只想開個玩笑而已，但我覺得他的言談既無禮又侮辱人格。我不想被看作一個令人掃興、過份敏感或沒有幽默感的人，而且我不敢與他當面起衝突。我應該怎樣做？

答：L'ORÉAL 不允許對他人的膚色、出生國、宗教甚至口音開玩笑或污辱他人。這種舉動否定了我們每個人都有權得到的尊重。告訴您的同事，您覺得他的「玩笑」令人討厭。如果他不改正這種行為，您應告知上司或人力資源經理。

問：我喜歡在週五晚上召集團隊成員開會，以討論這一週發生的問題。我知道這樣做會給兩位團隊成員造成麻煩，因為他們出於宗教原因，希望在週五早些下班——當然仍有工作需要完成時除外。這樣做是否構成間接歧視？

答：如果您沒有在週五晚上開會的正當理由，或者有更加適當的方法來滿足您的需要，那麼您的行為可能構成間接歧視。您看來確實有召集會議的正當理由（監控團隊成員的進展和解決他們的問題），但您一定要在週五晚上開會不可嗎？在週五早些時候或週一早上開會是否能取得到相同的成效？

問：我一直聽說，多元性對集團具有重要意義。這是否意味著我只能僱用或提拔女性或少數族裔人士？

答：不，這並非我們的意圖所在。在 L'ORÉAL，我們根據能力僱用員工，因此您應該挑選最適合從事這一職位的候選人。但應謹記，多元性並不局限於少數族裔和女性，它還包括其他時常受歧視的群體，如殘疾人和老年人。

請記住：在遇到與多元化有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

騷擾和脅迫

每個人都有權利獲得尊重及人格尊嚴。在 L'ORÉAL，這條準則是我們工作的基石。任何可能侵犯這一個權利的行為舉動是不可接受的，尤其是任何形式的騷擾或脅迫。在 L'ORÉAL，我們針對的是事實和觀點，而非個人。

我們都應做到：

- 戒絕任何騷擾或脅迫
- 支持和推動 L'ORÉAL 創造一個不存在任何脅迫和騷擾的工作場所的承諾
- 禮貌待人，以希望同事對待我們的方式對待他們

問：對 L'ORÉAL 而言，「騷擾」和「脅迫」的真正含義是什麼？我認為，我的國家並沒有這方面的法律。

答：尊重當地法律是 L'ORÉAL 的首要準則，因此觸犯所在國反騷擾法律的員工將受到處罰。但 L'ORÉAL 認為，一些國家的反騷擾法律並未禁止公司認為不適當的某些行為。某些行為可被認定為不適當，視具體情形而定，例如：

- 意欲造成傷害或使人不快的行為
- 故意設下圈套，使某人犯錯誤
- 羞辱或恐嚇
- 人身或社交孤立（即所謂的「冷漠對待」）

您的國家可能並沒有這方面的法律。然而，您可能發現法律禁止此類行為，即便它們未被稱作騷擾或脅迫。

問：我的上司有時態度咄咄逼人。我知道她想盡力催促我們做出出色成績，但有時她確實在羞辱我們，影響了整個團隊的士氣。我能否對此採取一些行動？

答：您的上司有責任向下屬提出要求，促使他們做出 L'ORÉAL 所期望的出色績效。這可能意味著她會批評或評論團隊成員的表現。然而，管理人員也應尊重下屬，並以謹慎得體的態度行事。如果您覺得您未得到應有的尊重，應嘗試與您的上司討論這件事。您還可向人力資源經理諮詢。只有得到所有人——管理人員和員工——的支援和參與，良好的工作環境才可能形成。

請記住：在遇到與騷擾或脅迫有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

性騷擾

每個人都有權利獲得尊重及人格尊嚴。在 L'ORÉAL，這條準則是我們工作的基石。任何可能侵犯這一權利的舉止或行為是不可接受的，尤其是任何形式的性騷擾。

我們都應做到：

- 戒絕任何性騷擾
- 當被告知自身行為不當時，立即停止任何此類行為
- 支援和推動 L'ORÉAL 履行其創造一個不存在任何性騷擾的工作場所的承諾

問：對 L'ORÉAL 而言，「性騷擾」的真正含義是什麼？是否與我國法律所規定的定義相同？

答：尊重當地法律是 L'ORÉAL 的首要準則，因此觸犯所在國反性騷擾法律的員工將受到處罰。但 L'ORÉAL 認為，一些國家的反性騷擾法律並未禁止公司認為不適當的某些行為。某些行為因其嚴重性或頻繁程度而可被認定為不適當，視具體情形而定，例如：

- 不受歡迎的身體接觸、眼神和其他姿勢、言談、邀請或要求
- 分發或展示冒犯性材料，包括不適當的圖片或漫畫

問：我的一位同事與幾位男性一起工作，他們時常發表對女性帶有污辱性的言論。這些言論往往粗俗、無禮並帶有輕視意味。她覺得他們並未意識到其行為不當，但她感到他們的行為令人心煩，有損人格。不過，她不敢大膽說出她的想法，因為她不願被看作一個過分正經的女人，也害怕引來對她個人的類似攻擊。我應該怎樣做？

答：您應鼓勵您的同事直接與這些男士談一談，當然前提是她有勇氣這樣做。她也可以與上司或人力資源經理討論這個問題。如果您的同事不願採取行動，那麼您應報告她告訴您的事情——即使您不瞭解全部情況，或並未親眼看到騷擾的情形。重要的是要在惡劣行為變得嚴重之前加以制止。

請記住：在遇到與性騷擾有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

隱私

我們都有保持隱私的權力。

L'ORÉAL 尊重員工個人資訊的機密性（例如他們的個人檔案、照片和家庭地址）。只有當此類資訊為 L'ORÉAL 有效經營所必需時，本公司才會要求獲得和保存此類資訊。

有權接觸員工個人資訊的人士應做到以下幾點：

- 確保只向有授權的人士披露其需要知道的此類資訊
- 不得向 L'ORÉAL 以外的任何人士提供此類資訊，除非為法律所要求，或經過員工的特別授權
- 確保此類訊息獲得妥善保管
- 保存此類資訊的時間不得長於法律所規定的時間，或長於因業務原因需要得知此類資訊的時間
- 在將此類資訊傳遞至國外之前，先尋求建議

我們都應做到：

- 不得查閱和儲存員工個人訊息，除非獲得適當授權，並有明確的業務理由需要得知此類資訊
- 尊重同事的隱私權

問：我想送一份生日禮物到我的一位同事家裏，給她一份驚喜。我請人力資源部告訴我她的個人地址，但他們不願告訴我，因為這會「觸犯她的隱私權」！這是否有點小題大做了？

答：不，人力資源部的反應是完全適當的。所有員工的個人資訊必須嚴格保密，沒有任何例外。

問：我剛聽到我的上司和人力資源部談論我的一位同事，從談話中我得知她病得很重。我在業餘時間為一個幫助重病人士的慈善機構做些志願工作，所以我想知道我是否可以幫她的忙。我是否可以直接找這位同事談話，還是該先和上司談談？

答：您不應直接找同事談話。您應該告訴您的上司和／或人力資源部，您聽到了這次談話。出於尊重同事的隱私權起見，您當然不得將知道的資訊告訴他人。

請記住：在遇到與隱私權有關的問題時，需採取適當措施加以解決。您應與上司、資料保護經理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

利益衝突

我們應避免使自身的個人利益與 L'ORÉAL 的利益發生衝突。

即便只有這種衝突的表像，也會損害 L'ORÉAL 和我們自身的信譽。

處理任何潛在衝突的關鍵法則是予以充分披露，這樣做可使所有事情都得到適當調查。經過調查，原先看來是個問題的情形實際上可能對公司無甚損害。但只有通過充分披露所有事實，所有相關人士才能明確瞭解事實，並自信地將之告知他人。

我們都應做到：

- 向上司報告可能影響或看來會影響我們的判斷力和行為的潛在利益衝突（例如一位家庭成員受僱於一位供應商）
- 如果我們在 L'ORÉAL 擔任的職務使我們有權影響相關業務關係，則不得在 L'ORÉAL 的競爭對手、客戶、供應商或任何其他業務夥伴處擔任任何職務、參與或持有其財務利益

問：我的一位同事的堂兄和我的一位老校友剛剛成為我的同事。我有點擔心人們會認為這裏存在利益衝突。這些政策是否只適用於直系親屬，還是也包括上述情形？

答：答案很簡單：如果這些關係可能影響您的客觀性，那麼您就應該運用該政策，並尋求指導。某人的家庭成員或朋友已是 L'ORÉAL 的員工對他們自身是否適合為本公司服務沒有影響，但必須採取適當措施，以確保薪金和績效評估由獨立人士處理，並對這些情形進行持續監控，以保證所有人都得到客觀和公平的待遇。

問：我對 L'ORÉAL 的某位供應商的出色工作十分欣賞，故希望投資於這家公司。這樣做是否存在利益衝突？

答：即使您對該公司的參與只是財務上的，其中仍可能存在利益衝突，這取決於您在 L'ORÉAL 的職位、您對採購決策的影響力、您的投資金額，以及 L'ORÉAL 是否為該公司的重要客戶。判斷其是否適當的唯一途徑是向您的上司或人力資源經理彙報，並公開討論這一事項。

問：我的兒子在本地擁有一家不錯的酒店，該地區的許多公司都在那裏用餐和舉辦活動。它是我們舉辦活動的理想選擇。考慮到它在價格和質量方面都比其他酒店勝出一籌，我是否可以作出預訂？

答：考慮到酒店具有競爭力的價格和受人歡迎的程度，本公司在該酒店舉辦活動是完全可以接受的。然而，由於存在明顯的利益衝突，您插手此事並不適當。如果家庭的一位近親為本公司的現有或潛在供應商或其他業務夥伴工作，您應向您的上司彙報此事。他／她可採取必需的措施，以避免將您置於尷尬的情境。

問：我在業餘時間擔任全國消費者協會的副總裁，多年來我一直擔任這一職務。我得知該協會正準備遊說立法機構修訂法律，而這可能給 L'ORÉAL 造成麻煩。我該怎樣做？

答：L'ORÉAL 尊重員工的隱私，並支持員工通過參加協會或慈善機構，為社會做出貢獻。然而，如果您覺得您與任何此類組織的關係與 L'ORÉAL 的利益存在衝突或可能存在衝突，則應向上司披露這一事實。您的上司或人力資源經理可指導您採取適當的行動。對於您所說的情形，明智的做法還包括向您在協會的同事充分披露事實，解釋其中存在利益衝突，並完全不參與這項遊說計劃。

問：我的妻子為 L'ORÉAL 的一位競爭對手工作。我們在家裏不談論工作，並且我不認為我妻子的工作與公司有什麼關係。但我的一些同事認為，我處於尷尬的境地。我應該怎樣做？

答：這種情形屬於有利益衝突表象的情形。為了保護公司和您自己，您應向上司或人力資源經理報告這件事。此外，您和您的妻子應繼續避免談論業務，並採取措施保護雙方公司的機密或專有資訊。

問：我的一位團隊成員和他的秘書約會了幾個月。他們在工作時對此表現得相當謹慎，但同事們還是能看出來。我不該從正式管道知道這件事。這件事引起了各種傳言，我得說，其他秘書對此很不高興。當然，我會注意事情的進展，以確保他未表現出偏向這位秘書的跡象，但如果他們分手了，使事情變得一團糟怎麼辦？我是否不該置之不理？我該做些什麼？

答：這是一個非常敏感的情形。L'ORÉAL 尊重員工的個人生活，因此我們不必也不想知道他們的感情生活。然而，我們關注員工的工作關係。您所描述的情形是不適當的，因為這會引起利益衝突。如果一位管理人員與下屬相愛，他是無法對其作出客觀評判的。您應該向人力資源經理諮詢如何處理此類事宜。其中一位員工最好能夠更換工作，我們會儘量快速和謹慎地做好這件事。這其中還可能涉及性騷擾問題，具體要視事實和情形而定。

請記住：在遇到與利益衝突有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

我們的工作方式

作為負責任的企業公民

「我們致力於創造一個美麗和公平的世界」

摘自 L'ORÉAL 的理念



政治活動

L'ORÉAL 尊重員工以個人身份參加政治活動的權利，但前提是他們並未以公司的名義參與此類活動。

在參加政治活動時，我們應做到以下幾點：

- 聲明我們並未以任何方式代表 L'ORÉAL
- 不得使用公司的任何資源（包括上班時間、電話、紙張、電子郵件和其他資產）來執行或支持個人的政治活動

問：我為當地的一位候選人做一些志願工作，他的政策十分符合 L'ORÉAL 的價值觀。我可以用複印機印製一些傳單嗎？

答：不行。員工不得利用上班時間或任何形式的公司資源支持政治活動。

問：我的上司問我是否願意為他女兒的市長競選捐款。這樣做是否適當？

答：這樣做並不適當。即使您的上司並未對您施加壓力，但任何此類要求都是不適當的，且可能帶有強制意味，無論其動機是否單純。

請記住：在遇到與政治活動有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、公共關係經理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

為社區作貢獻

L'ORÉAL 是其營業國家中負責任的社會成員、好鄰居和關心社會的公民。我們鼓勵員工在社區中扮演積極的角色。

我們都應做到：

- 支持 L'ORÉAL 集團發起的慈善活動，參加我們感興趣且我們的身份可為其帶來附加效益的慈善項目
- 確保 L'ORÉAL 只參與那些能夠反映企業慈善策略和價值觀的活動
- 理解慈善是一項長期的承諾，在參加所有活動時，無論其規模如何，都必須對如何發展長期夥伴關係作出明確規劃

問：我在當地社區參加一個慈善項目問起，L'ORÉAL 是否能免費提供產品，以支援他們的活動。我想起公司有一大批洗髮精和沐浴乳因包裝陳舊而將被銷毀。我可以作出安排，在任何人都不知情的情況下將這批產品交給慈善團體。我是否可以這樣做？

答：如果您的慈善活動與 L'ORÉAL 的策略相符合，公司願意提供支援。您應向上司彙報，由他判斷該慈善活動是否與 L'ORÉAL 的策略相符，並向您所在國家負責慈善活動的人員提出建議。

問：我每週在一家醫院做義工，他們要求每個人都協助招募新的志願人員，並希望我能讓 L'ORÉAL 更深入地參與其中。我知道我的幾位同事可能感興趣。我可以直接和他們談談這件事嗎？

答：如果這家醫院的理念與 L'ORÉAL 的總體慈善策略相一致，您可以向上司報告，探討公司與該醫院結成夥伴關係的可能性。L'ORÉAL 不滿足於單純捐獻款項，還致力於發展將捐款、捐獻實物和員工參與相結合的夥伴關係，尤其希望分享我們在諸多領域的專長，以達到幫助他人的目的。您可以擔任該項目的企業倡議者，並共同制訂有意義的長期計劃。

請記住：在遇到與為社區作貢獻有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

環境管理

L'ORÉAL 重視環境，努力將其對環境的影響最小化。我們希望公開談論我們在該領域的成就和面臨的挑戰。

將公司產品投放市場所涉及的許多活動會對環境產生直接影響。每個人都有責任盡其所能減輕這種影響。每個小步驟都有其重要意義。

我們都應做到：

- 履行 L'ORÉAL 實施對環境友好的生產流程的承諾
- 支持使用可再生材料，開發對環境友好的包裝
- 全面考慮我們的工作行為如何對環境產生影響，以便盡可能減輕這種影響，例如減少不必要的出差、節水、節能和避免產生廢棄物。若廢棄物的產生是不可避免的，我們必須確保材料可以回收，或以負責任的方式加以處置。甚至諸如在公司食堂將食物殘餘分類之類的小事也能產生重大作用
- 採取所有必要措施，以預防和終止違反 L'ORÉAL 環境政策的行為
- 若在向空氣和水源排放廢棄物時發生洩露事故和異常排放事故，應立即向上司或健康和安全管理報告

問：生產設備的一個關鍵組件的污染控制設施發生了故障。我剛剛得知，取得配件和進行修理需要三天時間。由於我們有大批訂單需要生產，我們確實能夠承擔暫停生產所造成的後果嗎？

答：我們別無選擇。我們在環保方面實施良好實踐的承諾要優於短期利益和生產進度安排。若機器無法進行必要的污染控制，則不得運行。您應向上司彙報這一情況，請他幫您找出解決方案。

問：如果 L'ORÉAL 的環保標準使我們在競爭中處於劣勢，為什麼我們必須遵守它？我認為，只要我們遵守當地法律就已足夠了。

答：L'ORÉAL 的環保承諾遠不止於僅遵守法律。如果您認為存在急須解決的競爭問題，應與上司進行討論。

請記住：在遇到與環保有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、健康和安全管理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

我們的工作方式

管理人員指南

「我們誠信經營」

L'ORÉAL 理念



管理人員的職責

作為一名管理人員，您承擔著更大的責任，因為：

- 您要推動道德行為的實施，並作出表率
- 您要負責解決較為複雜和困難的問題
- 您的團隊將向您尋求建議和幫助

此外，作為一名管理人員，您還將處理一般只有管理層會遇到的問題，即：

- 廣告和行銷
- 內線交易
- 供應商的選擇和公平對待
- 公平競爭
- 稅收

問：我作為一名管理人員，是達到我的財務或業務目標重要，還是遵循「L'ORÉAL 的理念」和「我們的工作方式」重要？

答：這二者完全可以相容，且直接相關。出於適當的理由做適當的事情始終是正確的做法。公司的利益永遠不能透過非法或不道德的業務實踐來實現。

廣告和行銷

L'ORÉAL 的廣告和行銷以公司產品的特質和效益為基礎。這條原則對於贏得消費者的信任和維持他們的忠誠度非常重要。

參與產品行銷和推廣的所有員工都應做到：

- 確保所有廣告和促銷題材以經過證實的效果和科學數據為基礎
- 對產品進行公正和真實的描述，並將我們的產品和使用效果展示出來
- 盡力確保消費者能夠輕鬆理解產品的效用和正確用法
- 對宗教、種族、文化或社會團體對我們的廣告可能作出的反應持敏感態度
- 確保我們並未在為吸引觀眾而宣揚極端暴力、色情、煽動仇恨或向他人做出侵犯性行為的任何媒介（電視或電臺節目、雜誌或數字媒體）上宣傳我們的產品。這種策略與 L'ORÉAL 的準則相違背
- 在向兒童和青年做廣告時採取極其謹慎的態度，以確保我們的行為符合 L'ORÉAL 的理念

問：我的同事向我提出了一份身體乳液的行銷提案，使用的模特是一個很瘦的年輕女孩。我認為這會使人不愉悅，可能會導致我們受到鼓勵女性節食以追求不健康的削瘦身材的指控。她說我過分敏感，而且這份廣告已提交審批了。我應該怎樣做？

答：我們的廣告和促銷旨在對目標觀眾產生最大影響力，因此我們必須對其傳達的所有訊息（或表面看來傳達的所有訊息）負責。社會日益關注年輕女性的飲食失調及與此有關的健康問題，我們在做出廣告宣傳決策時應考慮這一點。這並不意味著您不能發揮創意，但您有必要確保廣告傳達的訊息不會被誤解為鼓勵不健康或有害的行為。

問：我正在為一種新產品設計行銷方案。負責開發該產品的研發部門稱它只能「減輕皺紋」，但我的上司讓我稱它能夠「消除皺紋」。這種說法並非完全真實，我對此感到憂慮。我該怎樣做？

答：通過對產品作出誇張或言過其實的描述來促銷產品是不誠實的行為，會使客戶不再信任我們。如果產品無法消除皺紋，那麼您就不應當宣稱它能做到這一點。

請記住：在遇到與廣告和行銷有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、科技經理、技術管理經理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

內幕交易

儘管 L'ORÉAL 不願限制員工做出適當的個人投資的自由，但我們在做出投資決策時都應謹記，存在著被視為從事「內幕交易」的風險。

我們都應做到：

- 意識到根據機密資訊作出投資可能違反內幕交易法的規定
- 在我們知曉內幕信息期間，不得購買或銷售 L'ORÉAL 或任何其他公司的股份
- 不得向公司外部的任何人士披露此類內幕資訊，包括家庭成員在內
- 不得向公司內部的無關人士披露此類內幕資訊
- 保護內幕信息不意外洩露

問：我對法律不太瞭解。「內幕信息」的確切含義是什麼？

答：法律規定了「內幕資訊」的定義。廣義而言，它指的是對理性投資者的投資決策具有重大影響的非公開資訊。此類資訊可能與 L'ORÉAL 有關，也可能與其客戶、供應商或與 L'ORÉAL 有連繫的其他公司有關。詳情可參閱公司的《證券市場道德規範》文件。

問：我剛聽說 L'ORÉAL 準備收購另一家公司。這聽起來是個購買其中一家公司或兩家公司股票的絕好時機，因為消息一旦公佈，它們的價格肯定會上漲。我可以這樣做嗎？

答：不行。作為 L'ORÉAL 的員工，您很可能被視為「內部人士」，因此在向公眾宣佈這項交易之前，您不能購買或銷售 L'ORÉAL 或另一家公司的股票。

問：我意識到，我自己不能根據內幕資訊購買 L'ORÉAL 的股票。但如果我只是向我的女友「偶然提起」現在可能是購買的好時機——這樣做可以嗎？

答：不行。這樣做等同於您自己購買股票。即使您聽說的消息只是傳言，但您的行為鼓動了它的傳播，因此也是不道德的。

請記住：在遇到與內幕交易有關的問題時，需採取適當措施加以解決。您應與上司、法律部或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

供應商的選擇和公平對待

L'ORÉAL 與供應商的關係遠不止於購買及交付貨物和服務，它是企業長期取得成功不可或缺的一部分。我們與供應商關係的好壞將受到評判，尤其受到關注的是我們如何選擇供應商，以及他們如何以負責任的態度經營業務。

所有與供應商打交道的員工都應做到：

- 以公開競爭性招標為基礎選擇供應商，依照客觀標準評價其表現和服務品質；確保公平、無偏見地比較和考慮所有供應商的投標
- 保證招標流程的透明，對未得標者給予誠實、得體的回饋
- 確保各地區的所有供應商理解和接受公司採購和付款的一般條款，其中包括 L'ORÉAL 的道德要求
- 基於客觀、透明和一致的指標向供應商給予回饋
- 支持供應商達到 L'ORÉAL 的期望，但對於持續未達到期望的供應商，應果斷終止與他們的關係
- 依照約定條款及時間向供應商付款（前提是供應商依照合同條款履行了義務）
- 確保供應商並未過分依賴 L'ORÉAL 的業務

- 不得要求供應商為了贏得或保留 L'ORÉAL 的業務而作出不合理的讓步，尤其是不得進行互惠交易。（這涉及到聲明或暗示購買供應商的商品或服務要以對方購買我們的產品或服務為前提。）
- 將供應商的機密資訊視為我們自身的機密予以保密，尤其是要尊重他們的版權和知識產權

我們以相互支持和公開的態度與供應商交往，對此我們感到自豪。此類關係建立在公平、公正和忠誠的原則之上，我們尊重他們的獨立性和自有身份。L'ORÉAL 不會濫用其市場地位謀取利益。

問：我在尋找一家新的辦公用品供應商。我連繫的第一家公司服務出色，但價格較高。第二家品質略遜，但價格便宜（原因主要是他為了贏得 L'ORÉAL 的業務而打了很大折扣）。我是否能將第二位供應商的報價告訴第一位，問他可否降價？

答：您可以告訴第一位供應商，其他廠商給了您更好的報價，但應對第二位供應商的身份保密。否則，您會將競爭者的價格敏感資訊告訴第一位供應商，而這是不道德的。

問：我找到一家出色的供應商，但它才剛開業，L'ORÉAL 目前是它的唯一客戶。我是否可以使用這家供應商？

答：是的。沒有理由不幫助這家供應商開展業務。然而，您應在合同中寫明，它應在特定時間之前找到其他客戶，如果它未做到這一點，L'ORÉAL 會考慮更換供應商。如果它確實優秀，這一點應該不是問題。

問：有人秘密地告訴我，我們的一位海外供應商受到使用強迫勞動力的指控，正在接受調查。這家供應商沒有把這件事告訴我們，在上次現場考察時，我們也沒有發現任何異常。我是否應該忽視這些傳言？

答：您不該這樣做。您應該進行調查，首先要向供應商求證。如果您心存疑慮，可考慮將其列為 L'ORÉAL 社會審計方案的審計項目，派出一位外部審計員，查明該公司在僱傭方式、工作條件和其他方面的事實。

請記住：在遇到與供應商的選擇或對待有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、採購經理或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

公平競爭

我們尊重公司經營領域的所有參與者，包括競爭對手在內。我們本著以己度人的態度對待他們。作為化妝品行業的領先者，我們更有責任在該領域做出表率。

在業務實踐聲譽良好的行業中工作符合我們的利益。這使我們的工作更易於開展，增強了客戶的信心。分享關於價格、成本或市場計劃等任何類型的資訊可能導致我們受到固定價格、劃分區域或以其他方式操縱和扭曲自由市場的指控，無論這種指控是否真實。

我們都應做到：

- 不得在與競爭對手接觸時討論機密資訊
- 不得勸說客戶或供應商違背其與競爭對手達成的協議
- 不得有意識地採取行動，切斷競爭對手的供應來源
- 在事先就 L'ORÉAL 是否會受到「意欲佔據市場支配地位」的指控而進行法律諮詢之前，不得達成獨家交易安排（即要求某家公司只向 L'ORÉAL 購買或出售產品）
- 在事先就 L'ORÉAL 是否會受到「意欲佔據市場支配地位」的指控而進行法律諮詢之前，不得將不同產品或服務捆綁或包裹式銷售（例如要求希望購買一種產品的買家同時購買另一種「搭售」產品），或允許給予忠誠回扣
- 不得抵毀競爭者（包括對其產品或服務進行任何負面評論）
- 如果我們不慎獲得或使用了與競爭者有關且在法律上僅屬於它們或第三方的機密資訊，應立即向上司彙報

- 僅通過合法管道收集競爭性資訊，在收集此類情報時，始終聲明自己是 L'ORÉAL 的員工
- 不得要求 L'ORÉAL 的新員工分享他們過去為 L'ORÉAL 的競爭對手工作時得知的機密資訊

問：我最近在一次展覽會上遇到了競爭對手的一位代表。在酒吧喝酒時，他提到他的公司不久可能會提高幾種主要產品的價格。這真是條有用的消息！我應該向誰彙報該資訊，以便我們能夠充分利用這一機會？

答：我們不與競爭對手分享或交換關於價格或投標的信息。這包括定價政策、折扣、促銷、專利使用費、保證及銷售條件。如果競爭對手主動提供此類資訊，您應該立即但委婉地結束談話，並向上司彙報。儘管交換此類資訊可能並無其他意圖，但它仍可能引致固定價格或串通投標的指控，這兩類行為非但不道德，在大多數國家還是違法的。

問：L'ORÉAL 是國家化妝品行業協會的會員，而我是 L'ORÉAL 在商業委員會的代表。在委員會的一次月度會議後，我的一位同事（他任職於另一家十分知名的化妝品公司）提議委員會的成員到一家餐館聚餐，以加強個人聯繫和進行私下談話。我應該怎樣做？

答：不要接受這項提議，並立即向法律部彙報。我們有義務向協會報告這種「私下」會面。請記住，與競爭者的聯繫不得頻繁進行，且僅限於討論非特殊、非敏感和非策略性的話題。嚴格禁止與競爭者進行非正式聯繫，甚至在社交場合中進行此類會面也是不允許的。若在「經過授權」與競爭者正式會面期間，您意識到將要討論敏感話題，您必須離開會議室，並將您離開的時間準確記錄下來。

稅收

問：我發現我們的一位主要競爭對手不久將推出一項新產品，這可能給我們的銷售和行銷策略造成重大影響。我們十分需要瞭解該產品的詳細情況，無論要付出何種代價。考慮到情況的嚴重性，我們是否可以僱人搜查他們的垃圾，以尋找關於新產品推廣策略的線索？

答：不行。這完全是一種不道德的行為，可能嚴重損害我們誠信的聲譽。L'ORÉAL 永遠不會做這種事情。您可以想一想，這種間諜活動非但不適當，如果被報紙披露，會造成多麼惡劣的影響！我們只能通過合法管道收集競爭者資訊，此類管道包括檢查競爭對手的產品和使用公開管道，如促銷傳單、年度報表、競爭者在展覽會上的陳列品，以及未披露特定公司資訊的行業總體資料。

問：六個月前，我僱用了一名曾為競爭對手工作的新員工。她在為其工作期間，在某個關鍵研究領域積累了對我們十分有價值的專門知識。實際上，此項經驗是我僱用她的主要原因之一。當然，我非常謹慎地確保她並未向我們披露任何機密資訊，但是否有一個時間限制，過了這一期限後，她就可以自由地公開她所知的資訊？否則，這些保密方面的規定也太極端了，不是嗎？

答：不行。在保護機密資訊方面並無時間限制。您在招募員工時依據的基礎本應是她能夠為我們做哪些研究，而不是她過去曾為我們的競爭對手做過哪些研究。將她轉至另一個部門可能較為適當，她在那裏不會感受到披露機密資訊的壓力。

請記住：在遇到與公平競爭有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、法律部或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

L'ORÉAL 希望成為其經營所在國家的優秀企業公民。做到這一點的關鍵之一是尊重所有稅收相關法律，正確地履行當地納稅義務（在文件和截止日期方面），並足額繳納法律規定的所有地方和國家稅收。

我們都應做到：

- 確保 L'ORÉAL 並未有意逃避其納稅義務
- 確保帳簿和檔案的準確和完整

問：一位供應商與我聯繫，聲稱他有一種可靠的方法可幫助我們節省費用。他可以更改購買其產品的聖誕節訂單文件，將其改為通過第三國購買，這樣一來，他們就不必向我們收取本應收取的銷售稅（增值稅）了。這聽上去是個好主意，我該將之付諸行動嗎？

答：不行。任何逃避履行足額繳稅義務的嘗試都是非法和不道德的，您所提到的實際上就屬於這種情況。L'ORÉAL 的預算中包括了支付所有合法稅收的費用。

請記住：在遇到與稅收有關的問題時，請勿隱瞞。您應與上司、財務經理、法律部或人力資源經理討論此類問題，以獲得他們的幫助和支持（同時請參閱「開放式溝通」章節）。

L'ORÉAL 致力於抵消因製作、印刷和分發《商業道德準則》而排放的二氧化碳。這是我們的首份「自然環境」文件。

我們通過 Climate Care 公司採取抵消措施，它是提供抵消計畫服務的最知名的公司之一。

出版者：

Group Director of Ethics
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANCE
<http://ethics.loreal.wans>

照片：

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, 保留所有權利。

設計： futerra

Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

本文件採用可生物降解的植物油墨和低酒精印刷技術印製，使用的紙張經森林管理委員會認證，含有 50% 的再生用後廢料。我們選擇的印刷商擁有經過 ISO 14001 獨立認證的環保管理體系。



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

