

L'ORÉAL

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

วิธีการทำงานของเรา

2007

สารบัญ

จิตวิญญาณแห่งลอร์อัล	1
คำนิยาม โดย เซอร์ ลินด์เซย์ โอเวน โจนส์ และ ชอง พอล เอกอน	2
คำนิยาม โดย คณะกรรมการการจัดการ	3
วิธีการใช้จรรยาบรรณฉบับนี้	4
การเคารพซึ่งกันละกัน การเคารพต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และการเคารพต่อจารีตประเพณีแห่งท้องถิ่น	5
การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย	6
ในฐานะองค์กรธุรกิจ	7
ความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์	8
ความถูกต้องด้านการเงินและบันทึกทางธุรกิจของบริษัท	9
การใช้ทรัพยากรของบริษัท	10
ข้อมูลอันเป็นความลับ	11
การเป็นตัวแทนบริษัท	12
การรับของกำนัลและความบันเทิง	13
การติดสินบนและค่าอำนวยความสะดวก	15
ในฐานะนายจ้าง	16
สุขอนามัย ความปลอดภัยและความมั่นคง	17
ความหลากหลาย	18
การล่วงละเมิด การข่มขู่ข่มเหงทางกาย วาจาและใจ	20
การล่วงละเมิดทางเพศ	21
สิทธิส่วนบุคคล	22
การขัดกันแห่งผลประโยชน์	23
ในฐานะพลเมืองผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม	25
กิจกรรมทางการเมือง	26
การสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม	27
การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	28
บทบาทเพิ่มเติมสำหรับผู้จัดการ	29
บทบาทของผู้จัดการ	30
การประชาสัมพันธ์และการตลาด	31
การใช้ข้อมูลภายในในการซื้อขายหุ้น	32
การเลือกซัพพลายเออร์และการปฏิบัติต่อซัพพลายเออร์อย่างเป็นธรรม	33
การแข่งขันอย่างเป็นธรรม	35
ภาษี	36

จิตวิญญาณแห่งลอรีอัล

ที่ลอรีอัล เราเชื่อมั่นว่าทุกคนปรารถนาในความงาม ภารกิจหลักของเราคือการช่วยให้บุรุษและสตรีทั่วโลกให้ตระหนักถึงความปรารถนา และผลักดันให้พวกเขาแสดงบุคลิกภาพที่โดดเด่นของตัวเองออกมาอย่างเต็มที่ สิ่งนี้เองที่ทำให้ธุรกิจที่เราดำเนินอยู่ ตลอดจนพนักงานของเราทุกคนมีความหมายและคุณค่า พวกเรากาตุภูมิใจในภารกิจของเรา

ในฐานะองค์กรธุรกิจ

กลยุทธ์ในการเป็นผู้นำของเราตั้งอยู่บนรากฐานของการลงทุนอย่างต่อเนื่องในด้านการค้นคว้าวิจัยและการพัฒนาทางวิทยาศาสตร์ที่เข้มข้น สิ่งนี้เองที่ทำให้แบรนด์ของเราสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีความแปลกใหม่ คุณภาพเยี่ยม เข้าถึงผู้ใช้ในทุกระดับและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของเรา ตลอดจนผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของเรายังได้รับการผลิตด้วยมาตรฐานทางด้านคุณภาพและความปลอดภัยระดับสูงอีกด้วย เรามุ่งหวังความเป็นสุดยอดเสมอ และนั่นเป็นสิ่งที่ท้าทายพนักงานและกรรมวิธีในการผลิตของเราอย่างต่อเนื่อง ด้วยความมุ่งมั่นในความสัตย์ซื่อและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ใช้งานประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของเราทุกตัวจึงตั้งอยู่บนรากฐานของความจริงทางวิทยาศาสตร์และข้อมูลที่ตรวจสอบได้ พนักงานทุกคนของเราจึงมีภาระหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งและยืนยาวกับผู้บริโภค ตลอดจนซัพพลายเออร์ของบริษัท ซึ่งก่อเกิดจากความไว้วางใจในการดำเนินธุรกิจและผลประโยชน์ร่วมกัน เราดำเนินธุรกิจด้วยคุณธรรมที่ตั้งมั่นด้วยความเคารพในบทบัญญัติแห่งกฎหมายในแต่ละประเทศที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ รวมถึงความต้องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเรา จึงเป็นเรื่องปกติที่เราต้องรักษามาตรฐานในการบัญชีและการรายงาน ตลอดจนการตั้งต้นเป็นปฏิบัติต่อการกระทำอันทุจริตต่างๆ อีกทั้ง พวกเรายังมุ่งมั่นที่จะปกป้องรักษาและใช้สินทรัพย์ของบริษัทไปในทางที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่บรรดาผู้ถือหุ้นของบริษัทอีกด้วย

ในฐานะนายจ้าง

พวกเราประสงค์ที่จะทำให้ลอรีอัลเป็นสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมเหมาะแก่การทำงาน เราตระหนักว่าทรัพย์สินที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท คือพนักงานทุกคน และพนักงานสมควรที่จะได้ทำงานในสถานที่ที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาทำงานและแสดงความสามารถ ตลอดจนพรสวรรค์ออกมาได้อย่างเต็มที่ พร้อมกับมุมมองเห็นคุณค่าในความหลากหลายและเคารพในความเป็นส่วนตัวของพวกเขาและกัน รวมไปถึงการมีสมดุลในการดำเนินชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว บริษัทจึงเชื่อมั่นที่จะจัดให้พนักงานทุกคนได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ได้รับโอกาสอันท้าทายที่พนักงานทุกคนจะสามารถถกฉวยเพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่ตนเองได้ พวกเรายังสนับสนุนให้สถานที่ทำงานมีความเปิดเผย เต็มไปด้วยกำลังใจ ความเอื้อเฟื้อ ความเคารพซึ่งกันและกัน เพื่อให้พนักงานของบริษัทรู้สึกกล้าที่จะถาม กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและความห่วงใยที่มีต่อบริษัท

ในฐานะพลเมืองผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม

พวกเรามีส่วนร่วมในการร่วมสร้างโลกแห่งความสวยงามให้เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันเราตระหนักถึงผลกระทบของเรามีต่อสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงความหลากหลายทางชีวภาพ ตลอดจนการแสวงหาวิถีทางในการลดการกระทำอันกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น เราไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง ดังนั้น เราจึงพยายามที่จะทำประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติ ชุมชนที่พวกเราดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ อีกทั้ง เรายังเคารพต่อความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมอันละเอียดอ่อนในแต่ละท้องถิ่นด้วย เรามีพันธะอันสำคัญยิ่งในการเคารพสิทธิมนุษยชน เราจึงประสงค์ที่จะช่วยกันต่อต้านการใช้แรงงานเด็กในสถานที่ทำงานและการบังคับใช้แรงงานในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนต่อต้านการทดลองเครื่องสำอางในสัตว์ ด้วยการเสนอการพัฒนาและให้มีการยอมรับวิธีการอันเป็นทางเลือกอื่นๆแทน ทั้งนี้ เรามองหาและยินดีที่จะร่วมดำเนินธุรกิจกับหุ้นส่วนผู้ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจและยึดมั่นในคุณธรรมเช่นเดียวกันกับเรา

สิ่งนี้เองคือจิตวิญญาณที่เรายึดมั่นเป็น **จิตวิญญาณแห่งลอรีอัล** ของเรา

คำนิยาม

โดย เซอร์ ลินด์เซย์ โอเวน โจนส์
และชอง พอล เอกอน



ลอรีอัลได้ก่อตั้งขึ้นมาบนรากฐานที่เต็มไปด้วยคุณค่า ซึ่งนำพาให้ลอรีอัลดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน คุณค่าที่เรายึดถือได้ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถสร้างรากฐานอันแข็งแกร่งและสร้างชื่อเสียงให้แก่บริษัทฯ โดยตลอด

เราได้ถ่ายทอดคุณค่าเหล่านี้ผ่านทางคำพูดมาเป็นระยะเวลาหลายปี แต่ปัจจุบันองค์กรขยายตัวและดำเนินธุรกิจอยู่ในประเทศต่างๆทั่วโลก เราเชื่อมั่นว่า ขณะนี้เป็นเวลาที่เหมาะแก่การรวบรวมคุณค่าที่พวกเราได้ยึดมั่นปฏิบัติมาไว้ในเอกสารเพียงฉบับเดียว ซึ่งเป็นเอกสารที่จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานและสร้างความสามัคคีในหมู่พวกเรา

ปัจจุบัน เราอาศัยอยู่ในโลกที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะส่งผ่านหรือถ่ายทอดแนวความคิดไปยังบุคคลอื่น ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพในการถ่ายทอดให้ชัดเจนผ่านทางเอกสารฉบับใหม่นี้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นทุกคนทราบว่าลอรีอัลสามารถยืนหยัดดำเนินธุรกิจและรับผิดชอบต่อสังคมมาจนถึงปัจจุบันนี้ได้อย่างไร

เอกสารฉบับนี้จะทำให้คุณค่าที่เรายึดถือได้รับการปฏิบัติและแสดงให้เห็นว่าคุณค่าเหล่านั้นสามารถสร้างแรงบันดาลใจและเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เราสามารถตัดสินใจในกิจการต่างๆที่เราต้องทำอยู่ทุกวันได้อย่างไร

พวกเราทุกคนต่างมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามแนวทางในการดำเนินธุรกิจของลอรีอัล ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมและผลักดันให้เกิดคุณธรรมและมาตรฐานทางด้านจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของเรา ทั้งนี้ ชื่อเสียงของลอรีอัลนั้นขึ้นอยู่กับพวกคุณทุกคนที่จะเคารพในจริยธรรมและส่งผ่านคุณค่าเหล่านี้ต่อไป

พวกเราเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าพันธกิจของเรายึดมั่นในคุณค่าอันทรงพลังเหล่านี้และที่จะแสดงให้เห็นว่าพวกเรายึดมั่นในมาตรฐานทางจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัดนั้น จะทำให้ทุกคนมั่นใจได้ว่า ลอรีอัลสามารถเป็นองค์กรธุรกิจตัวอย่างที่สร้างความศรัทธาและความเคารพให้เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ

เซอร์ ลินด์เซย์ โอเวน โจนส์
ประธานกรรมการบริหาร

ชอง พอล เอกอน
ผู้บริหารอาวุโส

คำนิยาม

โดย คณะกรรมการการจัดการ



พวกเราเฝ้าภารกิจที่จะนำ จิตวิญญาณแห่งลอรีอัล มาใช้ในการทำงานแต่ละวัน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะชกนนำบริษัทไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

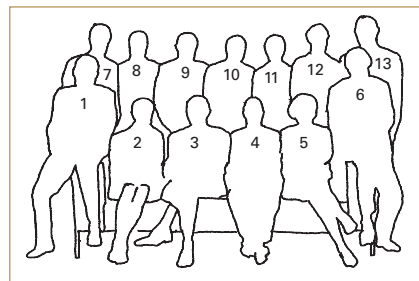
นั่นคือสาเหตุที่เราต้องกำหนดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ขึ้น เพื่อที่จะช่วยให้พนักงานทุกคนเข้าใจในหน้าที่และสิ่งที่บริษัทคาดหวังจากการเป็นพนักงานของลอรีอัล จรรยาบรรณฉบับนี้บังคับใช้กับพนักงานบริษัททุกคน ทุกตำแหน่ง ทุกสถานที่ ไม่เว้นแม้แต่พนักงานอาวุโสหรือกรรมการผู้จัดการ พนักงานของบริษัททุกคน ในฐานะทูตของลอรีอัล และในฐานะหนึ่งในสมาชิกของสังคม ได้ให้คำสัตย์ปฏิญาณในการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณฉบับนี้ ด้วยความเคารพในเนื้อความและจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของจรรยาบรรณ

ท่านต้องระลึกไว้เสมอว่า

- คำนิยามและหลักการที่ปรากฏอยู่ในจรรยาบรรณฉบับนี้มีใช้ตัวเลือก ดังนั้น ท่านจำเป็นต้องเคารพในหลักจรรยาบรรณเหล่านั้น
- ท่านคือแบบอย่าง ดังนั้น ชื่อเสียงของลอรีอัลจึงขึ้นอยู่กับ การกระทำของท่าน
- ท่านจะได้รับการตัดสิน ไม่เพียงแต่จากการกระทำของท่านเท่านั้น แต่บริษัทจะคำนึงถึงวิธีที่ท่านกระทำด้วย
- ปัญหาทางด้านจริยธรรมนั้นไม่ง่าย แต่ท่านควรแก้ไขและไม่นิ่งดูดาย

เราแนะนำให้คุณเปิดเผยถึงปัญหาของท่าน เพื่อให้ท่านจะได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสม

คุณธรรมและความเคารพซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานของเรา



1 **ฆอง-ซาร์กส์ เลอเบล**
ประธานกรรมการ
ฝ่ายผลิตภัณฑ์ช่างผมเมื่อ
อาชีพของลอรีอัล

Jean-François Lebel

2 **บริทท์ ไลเบอร์แมน**
กรรมการผู้จัดการ ฝ่ายผลิตภัณฑ์
เวชสำอางระหว่างประเทศ

B. Liberman

3 **ฆอง-ฟอล เอกอน**
ผู้บริหารอาวุโส

J. H. A. G. Egon

4 **เจฟฟ์ สคีสเลมย์**
รองประธานกรรมการบริหาร
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

J. Skislemey

5 **เบทรีซ โดเทรสน์**
รองประธานกรรมการบริหาร
ฝ่ายองค์กรสัมพันธ์และการ
สื่อสาร

B. Dotesne

6 **แพททริก ราเมน**
ประธานกรรมการ
ฝ่ายผลิตภัณฑ์ดูแล
บริโภคของลอรีอัล

P. Ramen

7 **ลอเรนท์ แอททอล**
ประธานกรรมการและ
ผู้บริหารอาวุโส
ลอรีอัล ประเทศสหรัฐอเมริกา

L. Attol

8 **โยเคน ซอนน์ไชล์**
กรรมการผู้จัดการภูมิภาค
เอเชีย

Y. Sonnenchil

9 **ฆอง-ฟิลิปป์ บลองเปง**
รองประธานกรรมการบริหาร
ฝ่ายผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี

J. P. Blongpang

10 **ฆอง-ฟิลิปป์ บลองเปง**
รองประธานกรรมการบริหาร
ฝ่ายผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี

J. P. Blongpang

11 **มาร์ก เมเนสเกนน์**
ประธานกรรมการ
ฝ่ายผลิตภัณฑ์ความงามขั้นสูง
ของลอรีอัล

M. Menesquenn

12 **คริสเตียน นัลลิซ**
รองประธานกรรมการบริหาร
ฝ่ายบริหารจัดการและการเงิน

C. Naliss

13 **ฆอง-ฟร็องซัวส์ กอลลิเบร์**
รองประธานกรรมการบริหาร
ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

J. F. Colliere

วิธีการใช้จรรยาบรรณฉบับนี้

วิธีการทำงานของเรา มิได้กำหนดขึ้นเพื่อทดแทนนโยบายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน และท่านยังคงต้องปฏิบัติตามกฎและมาตรฐานต่างๆที่กำหนดไว้ในสถานที่ทำงานของท่านด้วยเสมอ อีกนัยหนึ่งคือจรรยาบรรณฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับทราบในกรอบแห่งนโยบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเหตุผลของหลักจรรยาบรรณเหล่านี้อย่างแท้จริง

อีกทั้ง วิธีการทำงานของเรา ยังเปรียบเสมือนเครื่องมือที่จะช่วยให้ท่านรับมือกับปัญหาหรือความลังเลใจต่างๆที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเรา

เป็นที่แน่นอนว่า จรรยาบรรณฉบับนี้ไม่สามารถระบุถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “บางปัญหาที่ไม่อาจตัดสินได้ชัดเจนว่าถูกหรือผิด” อีกทั้งแต่ละปัญหาอาจมีแนวทางแก้ไขที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น หากท่านพบเจอปัญหาอันเกี่ยวกับจรรยาบรรณใดๆ โปรดตอบคำถามด้านล่างนี้ ก่อนเสมอ

1. เรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับ จิตวิญญาณแห่งลอร์อัล และวิธีการทำงานของเราหรือไม่
2. เรื่องดังกล่าวขัดต่อกฎหมายหรือไม่
3. การกระทำของข้าพเจ้าส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียหรือไม่ และหากผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวทราบถึงการกระทำของข้าพเจ้า พวกเขาจะมีปฏิกิริยาอย่างไร
4. หากข้าพเจ้าไม่มั่นใจในเรื่องดังกล่าว ข้าพเจ้าควรสอบถามผู้อื่นที่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้หรือไม่

พวกเราตระหนักว่าในบางสถานการณ์นั้น มิใช่เรื่องง่ายที่จะพิจารณาตัดสินใจ ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาข้อสงสัย **หลักที่สำคัญ** คือท่านต้องเปิดเผยเรื่องดังกล่าวและอภิปรายเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาอย่างเปิดเผย

เรื่องทางเทคนิคต่างๆควรปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านโดยตรง เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายสุขอนามัยและความปลอดภัย ฝ่ายกฎหมายและฝ่ายภาษี ฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายอื่นๆ

คำถาม: ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณฉบับนี้หรือไม่

คำตอบ: พนักงานของลอร์อัลทุกคนย่อมอาจประสบกับปัญหาด้านจริยธรรมระหว่างการทำงานในแต่ละวันได้ อาทิ การแสดงออกต่อเพื่อนร่วมงาน การตอบโต้พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน การรับมือกับคำร้องขอที่น่าอึดอัดใจของลูกค้าหรือของชีพพลายเออร์ การแก้ปัญหาการใช้ทรัพย์สินของบริษัท เป็นต้น ซึ่งแต่ละเรื่องที่ได้กล่าวไปนั้นเกี่ยวข้องกับจริยธรรมทั้งสิ้น ดังนั้น จรรยาบรรณฉบับนี้จึงได้วางแนวทางที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่น่าอึดอัดใจต่างๆ ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถพบเจอได้ในการทำงาน

จิตวิญญาณแห่งลอร์อัล และ วิธีการทำงานของเรา จึงใช้บังคับกับพนักงานของลอร์อัลทุกคน ตลอดจนบริษัทสาขาทุกแห่ง รวมไปถึงพนักงานและกรรมการผู้จัดการของกลุ่มลอร์อัล และบริษัทสาขาทุกแห่งด้วย

ในปัจจุบัน จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ได้รับการจัดทำออกมา 41 ภาษา และฉบับภาษาอังกฤษนี้ให้ยึดถือไว้เพื่อเป็นฉบับอ้างอิง

การเคารพซึ่งกันและกัน

เราคาดหวังให้พนักงานทุกคนและนิติบุคคลทุกหน่วยงานทำงานร่วมกันภายใต้ความเคารพและจิตใจที่เปิดกว้าง ซึ่งจะก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่นและความเป็นปึกแผ่นในองค์กร พนักงานทุกคนควรให้ความสำคัญต่อการแสดงออกทางความคิดของบุคคลอื่นและตระหนักถึงความเอื้อเฟื้อที่ทุกคนมีให้กันและกัน อีกทั้ง ทุกคนต้องให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและร่วมแบ่งปันทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงาน ต้องรับฟังผู้อื่นและแบ่งปันข้อมูลที่มีความสำคัญให้แกกัน ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์เรื่องความลับของข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญที่สุด คือ ทุกคนต้องตระหนักว่า การพยายามทำให้เพื่อนร่วมงานเสื่อมเสียชื่อเสียงนั้นเป็นสิ่งต้องห้ามและขัดต่อค่านิยมของลอรีอัล

การเคารพต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ลอรีอัลมีการดำเนินธุรกิจ ในหลายประเทศซึ่งแต่ละประเทศมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ด้านกฎหมายและระบบการปกครอง

กฎเกณฑ์พื้นฐานของเราคือ ในฐานะองค์กรธุรกิจและฐานะบุคคลผู้มีหน้าที่ บริษัทจะต้องเคารพต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายของแต่ละประเทศที่ลอรีอัลดำเนินกิจการอยู่

ลอรีอัลจึงต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับตัวบทบัญญัติและเจตนารมณ์ที่แท้จริงแห่งกฎหมายที่ใช้บังคับ:

- กฎหมายว่าด้วยเรื่องสิทธิมนุษยชน การใช้แรงงานเด็ก การบังคับใช้แรงงาน การเลือกปฏิบัติ เวลาทำงาน ค่าชดเชยการทำงานและสภาพแรงงาน เป็นต้น
- กฎหมายว่าด้วยเรื่องคุณภาพ มาตรฐานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- กฎหมายสิ่งแวดล้อม
- กฎหมายว่าด้วยเรื่องการทุจริตและการติดสินบน
- กฎหมายภาษีอากรและการรายงานข้อมูลทางการเงินของบริษัท
- กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรม

ลอรีอัลประสงค์ที่จะนำหลักการเหล่านี้มาใช้กับหุ้นส่วนทางธุรกิจทุกคนเพื่อให้แน่ใจว่าหุ้นส่วนทางธุรกิจได้ให้ความเคารพต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆที่ได้กล่าวไปแล้วเช่นกัน

การเคารพต่อจารีตประเพณีท้องถิ่น

วิธีการทำงานของเราได้รับการสร้างขึ้นด้วยความช่วยเหลือจากพนักงานของลอรีอัลทุกคนทั่วโลก เราเชื่อมั่นว่าสาระสำคัญในจรรยาบรรณฉบับนี้จะส่งไปยังทุกหน่วยงานของลอรีอัลที่มีการดำเนินงานอยู่ทั่วโลก

เราต้องทำให้มั่นใจในทุกวิถีทางและโอกาสว่า เราได้ดำเนินกิจการทุกอย่างโดยไม่ขัดต่อจารีตประเพณีท้องถิ่นและวัฒนธรรมทางสังคมของสถานที่ต่างๆที่เราได้เข้าไปดำเนินธุรกิจ

ในบางกรณี จรรยาบรรณฉบับนี้อาจขัดแย้งกับกฎหมายท้องถิ่นหรือกฎหมายจารีตประเพณีของบางประเทศ หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ ให้พิจารณาถึงมาตรฐานของตัวบทบัญญัติหากบทบัญญัติในกฎหมายท้องถิ่นมีมาตรฐานสูงกว่าบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณฉบับนี้ ก็ให้นำบทบัญญัติท้องถิ่นนั้นมาบังคับใช้ ในทางกลับกัน หากจรรยาบรรณฉบับนี้เสนอมาตรฐานที่สูงกว่า ก็ให้นำบทบัญญัติที่ปรากฏในจรรยาบรรณฉบับนี้มาบังคับใช้ เว้นแต่การกระทำดังกล่าวจะก่อให้เกิดการกระทำอันขัดต่อกฎหมาย

การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย

ลอรีอัลส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงความเป็นห่วงต่อบริษัทได้

พนักงานทุกคนต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะประพฤติปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับจิตวิญญาณแห่งลอรีอัลและวิถีการทำงานของเรา

เราส่งเสริมให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็น โดยที่พวกเขาสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อสนับสนุนความเห็นของตนและแสดงความไม่เห็นด้วยต่อพฤติกรรม หรือการร้องขอที่ไม่สมเหตุสมผลได้

เราตระหนักว่าพนักงานอาจมีข้อสงสัยเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติบางประการ พร้อมทั้งต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

บริษัทมีนโยบายที่จะสอบสวนข้อกล่าวหาใดๆ ที่หยิบยกขึ้นมาโดยสุจริต เกี่ยวกับความประพฤติอันมิชอบอันเกี่ยวกับส่วนใดส่วนหนึ่งของบริษัท พนักงานหรือหุ้นส่วนทางธุรกิจอย่างจริงจัง และจะมีการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างชัดเจน “โดยสุจริต” หมายถึง การที่ท่านได้ให้ข้อมูลซึ่งท่านเชื่อว่าเป็นจริงและตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น แม้ว่าในภายหลังการพิสูจน์ได้แสดงให้เห็นว่าข้อมูลของท่านไม่ถูกต้องก็ตาม

เราจะส่งผลการสอบสวนไปยังผู้แจ้งเรื่องความประพฤติอันมิชอบ ภายใต้ขอบเขตที่เหมาะสมและไม่ละเมิดสิทธิ์หรือความลับทางข้อมูลใดๆ ของบริษัท

บริษัทจะดำเนินการสอบสวนอย่างเป็นธรรม โดยจะปฏิบัติให้สอดคล้องกับกระบวนการทางกฎหมาย ภายใต้ข้อสันนิษฐานว่าผู้ต้องสงสัยเป็นผู้บริสุทธิ์เสมอหากไม่มีหลักฐานชัดเจนที่แสดงให้เห็นว่าผู้ต้องสงสัยเป็นผู้กระทำความผิด

ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนจะได้รับการสื่อสารภายใต้พื้นฐานของหลักแห่ง “ความจำเป็น” เท่านั้น และพนักงานที่ได้แจ้งให้บริษัททราบถึงการกระทำอันมิชอบโดยสุจริต จะได้รับการปกป้องจากการตอบโต้ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น อนึ่ง บริษัทต้องการความร่วมมือจากพนักงานทุกคนอย่างเต็มที่ในระหว่างที่มีการดำเนินการสอบสวน

ช่องทางปกติในการแจ้งว่ามีพฤติกรรมอันมิชอบเกิดขึ้นในบริษัทคือ การแจ้งผ่านผู้จัดการของท่าน ซึ่งหากมีสิ่งใดที่ทำให้ท่านไม่สะดวกใจที่จะใช้ช่องทางดังกล่าว ท่านควรปรึกษาปัญหาดังกล่าวกับผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างไรก็ตาม สำหรับสำนักงานในบางประเทศ อาจมีช่องทางอื่นๆ ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ อาทิ ตัวแทนพนักงาน วิธีพิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือสายด่วน เป็นต้น

ในแต่ละประเทศ ผู้จัดการประจำประเทศจะเป็นผู้มีอำนาจและความรับผิดชอบสูงสุดในการดูแลให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตาม จิตวิญญาณแห่งลอรีอัล และวิถีการทำงานของเรา

หากท่านได้มีการแจ้งไปยังหน่วยงานในประเทศของท่านและท่านไม่พอใจในคำตอบที่ท่านได้รับจากผู้จัดการประจำประเทศของท่าน หรือในบางกรณีที่มีการแจ้งต่อหน่วยงานในประเทศ เป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสม ท่านสามารถติดต่อไปยังกลุ่มผู้อำนวยการด้านจรรยาบรรณของลอรีอัลตามที่อยู่ด้านล่างนี้:

เว็บไซต์: www.loreal.ethics.com

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

โปรดสังเกตว่า แม้เราจะไม่ปิดกั้นการรายงานแบบไม่ประสงค์ออกนามจากพนักงานทุกคน แต่เราไม่สนับสนุนให้มีการรายงานในรูปแบบนี้ เนื่องจากเราเชื่อมั่นว่าบริษัทให้หลักประกัน ที่ดีเพียงพอที่ผู้รายงานจะแจ้งถึงความประพฤติมิชอบต่างๆ อย่างเปิดเผย อีกทั้งการแจ้งแบบไม่ประสงค์ออกนามนั้นทำให้กระบวนการสอบสวนยุ่งยากขึ้นด้วย

วิธีการทำงานของเรา

ในฐานะองค์กรธุรกิจ

“เรามุ่งหวังแต่ความสุดยอด ควบคู่ไปกับการ
ทำทนายในศักยภาพและกรรมวิธีในการดำเนิน
ธุรกิจของเราอย่างต่อเนื่อง”

จิตวิญญาณแห่งลอรีอัล



ความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์

ความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับบริษัทเสมอมา

การปฏิบัติงานที่ดี ตลอดจนคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ของเราเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความทุ่มเทและความเคารพที่เรามีต่อลูกค้าทุกคน ซึ่งทำให้เราได้รับความน่าเชื่อถือ ตลอดจนชื่อเสียงมาสู่แบรนด์ของเรา ทำให้ลอรีอัลยังคงเป็นผู้นำในตลาดด้านความงามอยู่จนถึงทุกวันนี้

เราได้ผลิตสินค้าที่ผ่านการทดสอบทางประสิทธิภาพ ตลอดจนความปลอดภัยต่างๆ ด้วยกรรมวิธีการทดสอบที่เข้มข้นหลายขั้นตอน

พนักงานของลอรีอัลทุกคนต้องยึดมั่นในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ตั้งแต่กระบวนการผลิตไปจนถึงการจัดส่งสินค้าเพื่อเตรียมจำหน่ายหรือแม้แต่ภายหลัง เมื่อมีการนำสินค้าออกจำหน่ายแล้วก็ตาม

ผู้ที่มีส่วนในการพัฒนา การผลิต การทำการตลาด การกระจายสินค้าและการจำหน่ายสินค้าของลอรีอัลมีหน้าที่ดังนี้:

- ปฏิบัติตามบทบัญญัติและข้อบังคับต่างๆเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และฉลากผลิตภัณฑ์
- สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในตัวผลิตภัณฑ์อย่างเปิดเผยเพื่อคิดหาวิธีแก้ไขอย่างทันท่วงที
- ทำให้แน่ใจว่าสินค้าได้ผ่านกระบวนการผลิตที่มีระบบการควบคุมด้านคุณภาพและสุขอนามัยที่ได้มาตรฐานสูงในทุกขั้นตอน
- ทำให้แน่ใจว่าได้มีการรายงานความเห็นในเชิงลบของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ไปยังฝ่ายดูแลติดตามผลการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัท
- แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยในตัวสินค้าอย่างทันท่วงที

คำถาม: ข้าพเจ้าทำงานในสายงานการผลิต ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้สังเกตเห็นตัวสินค้าที่ได้ผ่านกระบวนการผลิตเรียบร้อยแล้ว แสดงให้เห็นถึงความบกพร่องบางประการของเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ข้าพเจ้าทราบว่าเราควรหยุดการผลิตเมื่อเกิดปัญหาเช่นนี้ขึ้น แต่หัวหน้าผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ายังไม่ได้ตัดสินใจระงับการผลิตใดๆ แม้ว่าข้าพเจ้าตระหนักว่า ฝ่ายผลิตยังต้องมีการผลิตสินค้าอีกจำนวนมาก ข้าพเจ้าควรเชื่อหรือไม่ว่าหัวหน้าของข้าพเจ้ารับทราบถึงปัญหาดังกล่าวแล้วถึงเพิกเฉยต่อปัญหาดังกล่าวนั้น

คำตอบ: ลอรีอัลได้วางระบบควบคุมคุณภาพไว้ในทุกขั้นตอนการผลิตเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงสุด คุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยมีต้องคำนึงถึงตารางเวลาการผลิต ท่านควรระงับสายการผลิตนั้นไว้ทันที และควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการของท่าน ทำงานร่วมกันกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานของท่าน เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวก่อนที่จะมีคำสั่งดำเนินการผลิตต่อไป

คำถาม: เราได้รับการรายงานจากซีพพลายเออร์เกี่ยวกับสารปนเปื้อนในการส่งส่วนผสมสินค้าครั้งล่าสุด ซึ่งได้มีการจัดส่งสินค้าที่ใช้ส่วนผสมดังกล่าวในการผลิตออกไปยังลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ไม่มีหลักฐานที่เป็นรูปธรรมที่จะแสดงให้เห็นถึงสารปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์ของเรา เราจำเป็นต้องนำสินค้าพวกนั้นกลับคืนสู่บริษัทหรือไม่

คำตอบ: ที่ลอรีอัล เราแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็วเสมอ ท่านจึงควรที่จะปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการของท่าน หรือผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพของท่านทันที

ข้อควรจำ: หากท่านเผชิญอยู่กับปัญหาเรื่องความปลอดภัยในตัวผลิตภัณฑ์ อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวท่านเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหาดังกล่าว เข้าปรึกษากับผู้จัดการหรือผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพของท่านทันที (กรุณาอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

ความถูกต้องด้านการเงินและบันทึกทางธุรกิจของบริษัท

ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ต้องตั้งอยู่บนรากฐานความถูกต้อง ซึ่งส่วนนี้ถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างไม่ขัดต่อกฎหมาย มีความซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพ เราต่างมีหน้าที่ที่จะทำให้แน่ใจว่าหลักฐานบันทึกด้านการเงินของบริษัทนั้นมีความถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรามีความจำเป็นต้องนำเสนอรายงานที่โปร่งใส ปกติและน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทอีกด้วย

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- มีส่วนร่วมในการดูแลข้อมูลเกี่ยวกับการเงินและบันทึกทางธุรกิจใหม่มีความถูกต้องตรงตามความเป็นจริงอยู่เสมอ
- จัดเก็บบันทึกต่างๆไว้เป็นอย่างดีและปฏิบัติตามคำแนะนำเรื่องการเก็บรักษาเอกสารให้ถูกต้อง
- ให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบภายนอกและภายในองค์กรอย่างเต็มที่
- ปฏิเสธการดำเนินธุรกรรมแบบเงินสด หากไม่สามารถเสี่ยงได้ การทำธุรกรรมในรูปแบบเงินสดนี้ต้องมีการลงบันทึกเป็นหลักฐานที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยได้รับอำนาจให้กระทำการดังกล่าวอย่างถูกต้อง
- ทำให้แน่ใจว่าไม่มีการจำหน่าย ถ้ายโอนกรรมสิทธิ์หรือละทิ้งในทรัพย์สินใดๆ ของลอร์อัล โดยมีได้รับคำอนุญาตหรือคำยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร

คำถาม: ผู้จัดการได้ขอให้ข้าพเจ้าตรวจสอบรายงานการจำหน่ายสินค้าในรอบปี ซึ่งข้าพเจ้าตรวจเจอข้อผิดพลาดที่ไม่มีผู้ใดประสงค์จะแก้ไข ข้าพเจ้ารู้สึกหวั่นใจที่จะเอ่ยถึงข้อผิดพลาดนั้นเนื่องจากข้าพเจ้าไม่ต้องการที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ของข้าพเจ้ากับผู้จัดการบาดหมางกัน ข้าพเจ้าควรทำเช่นไร

คำตอบ: วัตถุประสงค์ที่แท้จริงที่ท่านได้รับการขอให้ตรวจสอบรายงานการจำหน่ายนั้นก็เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลทุกอย่างถูกต้อง ดังนั้น หากท่านไม่เปิดเผยข้อผิดพลาดดังกล่าวแสดงว่าท่านมิได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ซึ่งจะทำให้ท่านไม่สมควรได้รับประโยชน์อื่นใดจากบริษัท ท่านจึงควรปรึกษาปัญหานี้กับผู้จัดการ เขาหรือเธอไม่มีเหตุผลใดที่จะขุ่นเคืองใจในการกระทำของท่าน ในทางตรงกันข้ามถือว่าท่านได้กระทำดีแล้วที่แก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดให้ถูกต้องก่อนที่จะมีการส่งเรื่องไปยังผู้บริหารต่อไป

คำถาม: ชีวิตที่ประสบความสำเร็จยิ่งเยี่ยงในบางครั้งทำให้ข้าพเจ้าไม่สามารถรวบรวมใบเสร็จรับเงินที่ข้าพเจ้าต้องนำมาเป็นหลักฐานในการทำใบเบิกค่าใช้จ่ายทั้งหมดได้ หากข้าพเจ้าเพิ่มเติมค่าใช้จ่ายบางตัวที่มีจำนวนน้อยกว่าในใบเสร็จจริง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ตามจำนวนเงินที่จำเป็นต้องทำเรื่องเบิก โดยที่ข้าพเจ้ามิได้มีเจตนาในการทุจริตใดๆ ข้าพเจ้าเพียงต้องการทำให้แน่ใจว่าข้าพเจ้าจะสามารถเบิกเงินที่ข้าพเจ้าได้ใช้ไปครบเท่านั้น

คำตอบ: ท่านไม่สมควรทำเช่นนั้น เนื่องจากเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และหมายความว่ารายงานค่าใช้จ่ายนั้นไม่ตรงตามความเป็นจริง ซึ่งจะทำให้การบันทึกทางบัญชีของบริษัทคลาดเคลื่อนไปด้วย ท่านต้องรับผิดชอบต่อเรื่องดังกล่าวด้วยการพยายามรวบรวมใบเสร็จต่างๆให้ครบ ซึ่งนั่นจะทำให้ท่านได้รับเงินคืนอย่างครบถ้วน

คำถาม: ในกรณีที่ลูกค้าของบริษัทต้องการชำระราคาผ่านทางบัญชีในหลายรูปแบบ โดยใช้การชำระแบบเงินสดและแบบเช็คลูกค้าสามารถกระทำเช่นนั้นได้หรือไม่ และข้าพเจ้าควรต้องทำเช่นไร

คำตอบ: ท่านต้องระวังการชำระราคาแบบนี้เป็นพิเศษ เนื่องจากการกระทำดังกล่าวสามารถเข้าข่ายการฟอกเงินได้ ซึ่งเป็นกระบวนการนำเงินทุนไปใช้โดยมีการปกปิดวิธีการที่ผิดกฎหมายเอาไว้ (อาทิ ยาเสพติด สินบนและโสเภณี) หรือทำให้ดูเหมือนว่าการกระทำดังกล่าวถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้นท่านจำเป็นต้องแจ้งธุรกรรมทางการเงินรูปแบบนี้ต่อผู้จัดการของท่านก่อนที่จะมีการรับเงินจากลูกค้าและต้องทำให้แน่ใจว่าธุรกรรมดังกล่าวมีการดำเนินการโดยสุจริต สัญญาอันตราสำหรับธุรกรรมทางการเงินรูปแบบนี้ ได้แก่ การชำระเงินเป็นสกุลเงินต่างจากที่ระบุไว้ในใบส่งของ ความประสงค์ที่จะชำระราคาด้วยเงินสด การชำระราคาโดยบุคคลภายนอกที่ไม่ได้เป็นคู่สัญญา การชำระเงินไปยังหรือจากบัญชีที่มีมิได้ใช้ในทางการค้าปกติหรือคำร้องขอเรียกให้ชำระราคาเกินกว่าที่ระบุ

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับความถูกต้องทางการเงิน อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวท่านเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหาดังกล่าวเข้าปรึกษากับผู้จัดการหรือผู้อำนวยการฝ่ายการเงินของท่านทันที (กรุณาอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

การใช้ทรัพยากรของบริษัท

ทรัพยากรของบริษัทมีไว้เพื่อช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจของลอร์อัล การใช้ทรัพยากรของบริษัทในทางที่ผิดหรือการทำให้ทรัพยากรของบริษัทเสียหาย ให้หมายรวมถึงเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทโดยรวมและส่งผลกระทบต่อการทำงานและการผลประกอบการของลอร์อัล

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- หลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรของบริษัทเพื่อประโยชน์ส่วนตัว บริษัทขอสงวนสิทธิ์ให้พนักงานสามารถใช้เครื่องมือสื่อสารบางประเภท เช่น อีเมล โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตได้ภายใต้ขอบเขตที่ไม่ก่อให้เกิดภาระรายจ่ายอันไม่จำเป็นต่อบริษัทหรือเกิดการแทรกแซงต่องานและความรับผิดชอบของพนักงาน
- เคารพและปกป้องทรัพย์สินของบริษัทมิให้สูญหาย เสียหาย มีการนำไปใช้ในทางที่ผิดหรือมีการนำไปใช้โดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ทั้งนี้ พนักงานต้องไม่ให้อิม โอนกรรมสิทธิ์จำหน่ายหรือบริจาคทรัพย์สินใดๆของบริษัทโดยมิได้รับการอนุญาตอย่างถูกต้อง
- หลีกเลี่ยงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอีเมลและระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทอย่างไม่เหมาะสม
- ตระหนักอยู่เสมอว่าทรัพย์สินและเอกสารต่างๆ ของบริษัท เป็นกรรมสิทธิ์โดยชอบธรรมของลอร์อัล

คำถาม: ข้าพเจ้าสงสัยว่าเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของข้าพเจ้าเปิดบริษัทที่ปรึกษาของตนในเวลาทำงานให้กับบริษัท โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้วและอีเมลของบริษัท ข้าพเจ้าจึงได้นำเรื่องดังกล่าวไปปรึกษาเพื่อนที่อยู่ฝ่ายบริการสารสนเทศ ซึ่งเขาได้เข้าไปในระบบอีเมลของเพื่อนร่วมงานข้าพเจ้าและเสนอว่าจะช่วยเหลือข้าพเจ้าในการตามรอยเพื่อนร่วมงานดังกล่าวกรณีเช่นนี้สามารถกระทำได้หรือไม่

คำตอบ: ท่านไม่สามารถกระทำเช่นนั้นได้ ในกรณีที่ท่านเกิดข้อสงสัยในลักษณะดังกล่าว ท่านต้องนำเรื่องดังกล่าวปรึกษากับผู้จัดการของท่านโดยตรง ซึ่งบริษัทมีกระบวนการที่ชัดเจนในการเข้าถึงอีเมลของพนักงานพร้อมกับการสอบสวนความประพฤติมิชอบ รวมไปถึงเหตุผลอันสมควรอื่นๆ อย่างไรก็ตามแม้ว่าเพื่อนของท่านจะทำงานอยู่ในฝ่ายบริการสารสนเทศซึ่งได้เข้าถึงอีเมลของผู้ต้องสงสัยแล้ว เขาไม่ควรใช้อำนาจในหน้าที่การงานของตนเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับการอนุญาตอย่างเป็นทางการจากบริษัท

คำถาม: เครื่องพิมพ์ที่บ้านข้าพเจ้าเกิดเสียและภรรยาข้าพเจ้าต้องการส่งประวัติส่วนตัวไปสมัครงานกับตัวแทนจัดหางาน ข้าพเจ้าสามารถพิมพ์ประวัติให้ภรรยา และนำมาพิมพ์โดยอาศัยเครื่องพิมพ์ที่ทำงานได้หรือไม่

คำตอบ: โดยทั่วไป ท่านอาจใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานนอกเหนือไปจากเวลางานได้เพื่อพิมพ์เอกสารส่วนบุคคลได้ ตราบเท่าที่การกระทำดังกล่าวมิเหตุอันสมควรและไม่กระทบกระเทือนต่อการทำงานของท่าน

คำถาม: เพื่อนต่างฝ่ายส่ง "เรื่องข้าชันวันนี้" มาให้ข้าพเจ้าทุกวัน ซึ่งบางเรื่องนั้นตลกมากจริง ข้าพเจ้าอยากที่จะส่งเรื่องข้าชันเหล่านั้นไปยังเพื่อนร่วมงานคนอื่นเพื่อให้พวกเขาเริ่มต้นวันทำงานด้วยความสดใสในเช้าวันจันทร์ แต่ข้าพเจ้าไม่มั่นใจว่าผู้จัดการของข้าพเจ้าจะอนุญาตให้กระทำเช่นนั้นได้หรือไม่ ข้าพเจ้าควรทำเช่นไร หรือข้าพเจ้าจะไม่ส่งเรื่องข้าชันนั้นไปให้ผู้จัดการของข้าพเจ้าดี

คำตอบ: โปรดใช้วิจารณญาณของท่านในเรื่องนี้ ทั้งนี้ ท่านต้องระลึกไว้เสมอว่าไม่ใช่ทุกคนที่จะอารมณ์เข้าชันทันทีกับเรื่องตลก ซึ่งท่านต้องคิดให้ถี่ถี่อีกครั้งก่อนจะส่งเรื่องข้าชันเหล่านั้นออกไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท่านต้องระลึกไว้เสมอว่าอีเมลและระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทนั้นไม่อนุญาตให้มีการเข้าถึง เก็บบันทึก ส่งหรือตีพิมพ์เอกสารใดๆที่ขัดต่อจรรยาบรรณแห่งลอร์อัล ซึ่งหมายถึงการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลด้วย ตลอดจนคุณภาพการสอนหรือภาพที่สื่อถึงเพศสัมพันธ์อย่างเปิดเผย การเมืองหรือศาสนา หรือสิ่งอื่นใดที่ยั่วให้เกิดความรุนแรง ความเกลียดชังหรือการขาดสติ

คำถาม: ณ ที่ทำงาน พวกเราได้อาศัยเงินจากร้านค้าบริษัทด้วยราคาที่ลดจากปกติ ซึ่งบางครั้งข้าพเจ้าจะได้สินค้าฟรีจากเพื่อนฝ่ายการตลาด ข้าพเจ้าได้นำสินค้าเหล่านี้ไปมอบให้แก่ป่าของข้าพเจ้า ป่าของข้าพเจ้าชี้แนะว่าเราควรนำสินค้าเหล่านี้ออกขายทางอินเทอร์เน็ต กรณีเช่นนี้สามารถกระทำได้หรือไม่

คำตอบ: ท่านไม่สามารถนำผลิตภัณฑ์นั้นไปจำหน่ายได้ โดยทั่วไปแล้ว พนักงานทุกคนมีสิทธิได้รับผลิตภัณฑ์หรือชื่อผลิตภัณฑ์ของบริษัทในราคาลดจากปกติเนื่องจากบริษัทเห็นว่าพนักงานสมควรได้รับสิทธิดังกล่าวไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะทำงานในตำแหน่งใดก็สามารถที่จะรับทราบและใช้ผลิตภัณฑ์ของเราได้ ซึ่งถือว่าเป็นความภาคภูมิใจหนึ่งของบริษัทที่ได้หยิบยื่นให้แก่พนักงาน ในที่นี้หมายความว่า สินค้าเหล่านั้นมีไว้เพื่อการใช้ส่วนตัวเท่านั้น ซึ่งในบางโอกาส ท่านอาจให้สินค้าเหล่านั้นเป็นของขวัญแก่ครอบครัวและเพื่อน

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของบริษัท อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวท่านเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหาดังกล่าวเข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่านหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (กรุณาอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

ข้อมูลอันเป็นความลับ

การเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับโดยมิได้รับอนุญาตอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลอร์อัล ดังนั้นเราต้องทำให้แน่ใจว่าข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทจะไม่ถูกเผยแพร่ออกสู่สาธารณชนได้โดยเด็ดขาด ผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลอันเป็นความลับซึ่งเป็นของหุ้นส่วนทางธุรกิจกับบริษัทนั้นตกอยู่ภายใต้ข้อบังคับที่จะต้องรักษาข้อมูลลับดังกล่าวไว้อย่างดีมิให้แพร่งพรายออกไป

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- จำกัดการเผยแพร่ข้อมูลไว้แต่เพียงผู้ที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในขอบเขตของ “ความจำเป็น” ที่จะรับรู้ข้อมูลดังกล่าว เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ลอร์อัลเท่านั้น
- เก็บรักษาบันทึกของชีพพลายเออร์และของลูกค้าซึ่งมีความลับต่างๆไว้เป็นอย่างดีทั้งในรูปแบบของกระดาษและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- ป้องกันมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลลับออกไปยังบุคคลภายนอกลอร์อัล (ให้หมายรวมถึงครอบครัวของพนักงานทุกคนด้วย)
- หลีกเลี่ยงการปรึกษาและการทำงานโดยอาศัยข้อมูลลับดังกล่าวในที่สาธารณะ ซึ่งอาจมีบุคคลภายนอกได้ยินหรือรับรู้ได้
- ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวอันเป็นความลับของอดีตพนักงานของบริษัท
- นำส่งเอกสารอันมีข้อมูลลับปรากฏอยู่คืนให้แก่บริษัทก่อนที่ท่านจะพ้นสภาพการเป็นพนักงานของลอร์อัล

คำถาม: เพื่อนของข้าพเจ้าสอบถามข้าพเจ้าเกี่ยวกับการทำงานในลอร์อัลเสมอ เช่น พวกเขาอยากรู้ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์และการวางผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ออกจำหน่าย ซึ่งโดยสายงานของข้าพเจ้า ทำให้ข้าพเจ้าทราบเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี ข้าพเจ้าจะสามารถบอกเพื่อนของข้าพเจ้าได้มากน้อยเพียงใด

คำตอบ: ข้อมูลทุกประเภท (ลายลักษณ์อักษร ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือในรูปแบบอื่นใด) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่ได้มีการเปิดเผยออกสู่สาธารณชนและเป็นข้อมูลที่ท่านสามารถเข้าถึงได้จากการเป็นพนักงานของลอร์อัล ถือเป็นข้อมูลลับ ดังนั้น การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวของบริษัท แม้แต่กับเพื่อนสนิทของท่านก็นับเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากการบอกกล่าวนั้นอาจทำให้ลอร์อัลเกิดความเสียหายในการดำเนินธุรกิจได้

คำถาม: ในวันถัดมา ข้าพเจ้ามีหน้าที่นำลูกค้าคนสำคัญของบริษัทเข้าประชุม ระหว่างทางไปห้องประชุม พวกเราได้เดินผ่านห้องทำงานของเพื่อนร่วมงานคนหนึ่ง ซึ่งเปิดประตูทิ้งไว้ และกำลังสนทนาทางโทรศัพท์กับลูกค้าอีกรายหนึ่งเกี่ยวกับเงื่อนไขทางราคา ทำให้ข้าพเจ้าได้ยินบทสนทนาที่เพื่อนร่วมงานกำลังเสนอราคาพิเศษให้แก่ลูกค้าของเขาต่อหน้าลูกค้าคนสำคัญของบริษัท เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าควรมีความระมัดระวังมากกว่านี้หรือไม่

คำตอบ: พนักงานทุกคนควรต้องปฏิบัติตามมาตรการที่จำเป็นในการปกป้องข้อมูลอันเป็นความลับ รวมทั้งขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ทำงานด้วย เช่น การปฏิบัติตามนโยบาย “การไม่วางเอกสารสำคัญไว้บนโต๊ะ” โดยเก็บแฟ้มให้เรียบร้อย เปลี่ยนรหัสผ่านอย่างสม่ำเสมอและระมัดระวังในขณะที่ยืนบทสนทนาทางโทรศัพท์ เนื่องจากท่านไม่อาจรู้ได้ว่าใครที่อาจมาได้ยินบทสนทนาของท่าน หรือแม้แต่ระหว่างพนักงานของลอร์อัลด้วยกันเอง การเปิดเผยข้อมูลย่อมมีขอบเขตจำกัดอยู่เพียง “สิ่งที่จำเป็นต้องรู้” เท่านั้น

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัท ท่านควรหาทางแก้ไขอย่างเหมาะสม ซึ่งท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหาดังกล่าว เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ฝ่ายกฎหมายหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (กรุณาอ่านเรื่อง “การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย”)

การเป็นตัวแทนบริษัท

ชื่อเสียงของลอร์อัลขึ้นอยู่กับพนักงานทุกคน

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- ตั้งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบของตน เพื่อประโยชน์สูงสุดของลอร์อัล
- ปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยยึดถือตามค่านิยมของลอร์อัล
- หากท่านมิได้รับมอบอำนาจให้เป็นผู้กระทำการแทนบริษัท ขอให้ท่านหลีกเลี่ยงการพูดหรือการเขียนสิ่งใดๆไปในนามของลอร์อัล
- หลีกเลี่ยงการพูดหรือการเขียนเกี่ยวกับเรื่องใดๆ ที่อยู่นอกขอบเขตความเชี่ยวชาญของบริษัท
- ไม่ทำให้เกิดความสับสนใดๆเกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของท่านกับความคิดเห็นของบริษัท (เช่น ท่านไม่ควรใช้หวักระดาศหรืออีเมลที่มีเครื่องหมายของลอร์อัลประทับอยู่ในการแสดงความคิดเห็นส่วนตัว เป็นต้น)

คำถาม: ข้าพเจ้าได้เข้าไปแวะชมเว็บไซต์ส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งซึ่งได้มีการแสดงทัศนคติส่วนตัวของเขาเกี่ยวกับการจัดการของลอร์อัล ในกรณีนี้ เพื่อนร่วมงานดังกล่าวมิได้เปิดเผยว่าตนเป็นพนักงานคนหนึ่งของลอร์อัล แต่ก็ง่ายต่อการสังเกตจากข้อมูลที่เขาได้ใส่ลงไป เช่น "ผมทำงานในบริษัทเครื่องสำอางอันดับหนึ่ง!" ข้าพเจ้าควรตั้งเตือนเขาเกี่ยวกับเรื่องนี้หรือไม่

คำตอบ: เว็บไซต์ (บล็อก) กลายเป็นสื่อแสดงความคิดเห็นที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน ในการใช้บล็อก พนักงานทุกคนควรแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เขียนลงไปนั้นเป็นความคิดเห็นส่วนตัวของตนและต้องระมัดระวังมิให้บุคคลอื่นเกิดความสับสนว่าทัศนคติดังกล่าวเป็นของลอร์อัล โดยส่วนมาก พนักงานไม่ควรประกาศสถานะของตนว่าเป็นพนักงานของลอร์อัล ในการแสดงความคิดเห็นในบล็อก ท่านควรพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานของท่านในประเด็นนี้ก่อนเป็นอันดับแรก และแสดงผลให้เขาเห็นว่าการกระทำดังกล่าวของเขาอาจส่งผลเสียต่อลอร์อัลอย่างไร หากจำเป็น ท่านอาจตัดสินใจนำเรื่องนี้เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่านได้

คำถาม: ทีมงานของข้าพเจ้าได้เข้าร่วมการสัมมนา ซึ่งต้องพักค้างคืนและรับประทานอาหารเย็นร่วมกัน ณ โรงแรมที่จัดการประชุม เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของข้าพเจ้าดื่มแอลกอฮอล์ระหว่างการรับประทานอาหารเย็น ซึ่งทำให้เขาเกิดอาการเมาและแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพออกมา เช่น เล่าเรื่องตลกไร้สาระและทำตัวไม่เหมาะสมต่อพนักงานโรงแรม ข้าพเจ้าควรตั้งเตือนเกี่ยวกับพฤติกรรมดังกล่าวของเขาอย่างไร

คำตอบ: แม้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นนอกเวลาทำงานปกติ แต่เพื่อนร่วมงานของคุณยังคงปฏิบัติตามภารกิจให้กับทางบริษัทอยู่ หรืออาจกล่าวได้ว่า ณ เวลานั้น เขาก็เป็นตัวแทนของลอร์อัล ซึ่งเป็นที่แน่ชัดว่าพฤติกรรมดังกล่าวที่เขาได้แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

คำถาม: ในสื่ออินเทอร์เน็ตอาจปรากฏข้อความที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับลอร์อัล ข้าพเจ้ามีหน้าที่ต้องแก้ไขข้อความนั้นให้ถูกต้องหรือไม่

คำตอบ: ท่านไม่จำเป็นต้องทำเช่นนั้น หากท่านพบว่าข้อมูลที่เกิดพลาดปรากฏออกสู่สายตาประชาชน ท่านควรแจ้งเรื่องดังกล่าวให้ผู้จัดการของท่านหรือฝ่ายประชาสัมพันธ์ทราบเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป อย่างไรก็ตาม พนักงานทั่วไปของบริษัทไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าไปตั้งกระทู้แสดงข้อมูลของบริษัทหรือฐานะของบริษัทบนสื่ออินเทอร์เน็ตเด็ดขาด

ข้อควรจำ: หากท่านกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับการเป็นตัวแทนของบริษัท อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวท่านเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหาดังกล่าว เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

การรับของกำนัลและความบันเทิง

การแลกเปลี่ยนของกำนัลและการให้ความบันเทิงบางอย่างแก่กันนั้นเป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน แต่การกระทำดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ระหว่างประโยชน์ส่วนตนและหน้าที่ความรับผิดชอบได้

ดังนั้น ในการรับของกำนัลหรือการให้ความบันเทิงจากใคร “กฎสำคัญ” คือ การเปิดเผยข้อมูลทั้งหมด

เมื่อมีการรับของกำนัลหรือความบันเทิงใดๆ “กฎสำคัญ” ที่ต้องคำนึงคือ เหตุผลในการได้รับและการเปิดเผยให้ทุกคนได้ทราบถึงการได้มานั้น

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้ :

- ไม่รับของกำนัลหรือความบันเทิงใดๆ จากซัพพลายเออร์ เว้นแต่ของสิ่งนั้นจะแสดงให้เห็นถึงคุณค่าในตัวเองอย่างชัดเจน
- ไม่ให้หรือรับของกำนัลเป็นเงินสด
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าของกำนัลและความบันเทิงทั้งหมดที่มีการเสนอนั้นเหมาะสมและสอดคล้องกับค่านิยมของลอร์อัล
- ทำให้แน่ใจว่าในการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจใหม่ๆ ทุกฝ่ายต่างทราบและเข้าใจเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในเรื่องการรับของกำนัลและความบันเทิงของลอร์อัลเรียบร้อยแล้ว ในทางกลับกัน ท่านต้องทำความเข้าใจในเรื่องการรับของกำนัลและความบันเทิงของบริษัทที่เป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจด้วย เพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นในอนาคต
- เมื่อท่านได้รับของกำนัลหรือความบันเทิงใดๆ ให้เปิดเผยเรื่องดังกล่าวแก่ผู้จัดการของท่านทันที

คำถาม: ข้าพเจ้าสามารถหยิบบัตรชมคอนเสิร์ตที่ข้าพเจ้าไม่สามารถไปร่วมได้ให้กับลูกคาของลอร์อัลได้หรือไม่

คำตอบ: ลอร์อัลได้จัดให้มีบุคคลที่ทำหน้าที่ประสานงานทางธุรกิจกับลูกคาซึ่งได้ดูแลเรื่องกิจกรรมนอกสถานที่อยู่แล้ว ดังนั้น หลักการขอให้เป็นไปตามการรับของกำนัล หรือความบันเทิงจากซัพพลายเออร์ที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น อย่างไรก็ตาม การกระทำดังกล่าวสามารถกระทำได้อีกเมื่อเหตุผลในการให้นั้นสมเหตุสมผล เป็นปกติและเป็นธรรมเนียมในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญผู้ให้ของกำนัลดังกล่าวต้องปรากฏตัวอยู่ในสถานการณ์นั้นด้วย

คำถาม: เราเพิ่งเจรจาปิดข้อตกลงกับลูกคารายใหม่ได้สำเร็จ ผู้จัดการฝ่ายขายแนะนำให้พาลูกคารายนั้นไปฉลองที่คลับ ข้าพเจ้าคิดว่าเป็นความคิดที่ดี จนกระทั่งข้าพเจ้าพบว่าคลับดังกล่าวเป็นคลับที่มีการเดินโซ่วขึ้นมาบนตักลูกคา! ข้าพเจ้ารู้สึกกระอักกระอ่วนใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้เสนอความบันเทิงรูปแบบนี้ให้กับลูกคา ข้าพเจ้าคิดมากไปหรือไม่

คำตอบ: ความบันเทิงที่พนักงานเสนอให้แก่ลูกคานั้น นอกจากจะต้องมีความสมเหตุสมผลแล้ว ยังจะต้องเป็นที่ยอมรับอีกด้วย คลับดังกล่าวไม่เพียงแต่ขัดต่อหลักจริยธรรมแห่งลอร์อัลเท่านั้น แต่ยังอาจทำให้ลูกคารู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งความรู้สึกนี้อาจรวมไปถึงเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆของท่านที่ได้ไปสัมผัสมาด้วย ดังนั้น ท่านควรชี้แจงผู้จัดการฝ่ายขายให้ทราบถึงเรื่องดังกล่าวเพื่อหาสถานที่อื่นที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งต่อไปจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทอย่างแน่นอน

คำถาม: ในการจำหน่ายสินค้าที่ล้ำสมัยให้หมดไป ซัพพลายเออร์เสนอส่วนลดให้ข้าพเจ้า 15% เป็นการส่วนตัว ข้าพเจ้าสามารถรับข้อเสนออันนี้ได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ ท่านไม่สามารถรับข้อเสนอส่วนลดใดๆได้ หากข้อเสนออันนี้ได้มีไว้เพื่อพนักงานของลอร์อัลทุกคน

คำถาม: ในหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าต้องจัดให้มีการประชุมทางธุรกิจ การสัมมนานอกสถานที่และการประชุมมากมาย ปัจจุบันมีโรงแรมที่ข้าพเจ้ามักใช้บริการในการจองห้องให้กับพนักงานของลอรีอัลเสมอได้ยื่นข้อเสนอห้องพักฟรีแก่บิดามารดาข้าพเจ้าในโอกาสครบรอบวันแต่งงานของท่านทั้งสอง ซึ่งเป็นข้อเสนอที่ยอดเยียมมาก ข้าพเจ้าสามารถรับข้อเสนอ นั้นได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ ถึงแม้ว่าท่านจะไม่ได้เป็นผู้รับผลประโยชน์จากข้อเสนอ นั้นเอง แต่การรับของกำนัลดังกล่าวอาจส่งอิทธิพลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกโรงแรมให้ลอรีอัล ในครั้งต่อไปได้ และแม้ว่าการเสนอที่ก่อให้เกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ เป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมและไม่ควรปฏิบัติ ขอให้ท่านปฏิเสธผู้เสนอไป โดยชี้แจงเหตุผลให้ชัดเจนในการกระทำเช่นนั้น

คำถาม: ข้าพหลายเออร์ผู้หนึ่งได้เสนอสินค้าของตนให้แก่ข้าพเจ้าจำนวนมาก ซึ่งข้าพเจ้าทราบดีว่า ไม่ได้ทำให้เขาเดือดร้อนเรื่องค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด ดังนั้น ข้าพเจ้าควรรับหรือสามารถรับข้อเสนอ นั้นได้หรือไม่

คำตอบ: ท่านสามารถรับของกำนัลและค่าเชิญซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่าในตัวมันอย่างชัดเจนเท่านั้น ตัวอย่างเช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีตราสินค้าของบริษัทข้าพหลายเออร์ปรากฏอยู่ หรือชื่อโคโลแลตหนึ่งกล่องนั้นถือเป็นเรื่องปกติ ในกรณีนี้ ท่านควรกล่าวขอบคุณในความเอื้อเฟื้อของข้าพหลายเออร์ และกล่าวปฏิเสธไปอย่างสุภาพ หากท่านเกรงว่า การปฏิเสธดังกล่าวจะทำให้เกิดความหมางเมินต่อกัน ขอให้ท่านไปปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการของท่านเพื่อหาแนวทางการพูดที่เหมาะสมต่อไป

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการรับของกำนัลและความบันเทิง กรุณาศึกษานโยบายบริษัทในประเทศของคุณ และอย่าเก็บปัญหานี้ไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำในการนำเรื่องดังกล่าวปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

การตัดสินใจและคำอำนวยความสะดวก

การทุจริตเป็นการกระทำอันน่ารังเกียจ และการกระทำดังกล่าวถือว่ามีเจตนาผิดกฎหมายแห่งลอรีอัลซึ่งไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อสังคมที่เราดำเนินธุรกิจอยู่และก่อให้เกิดผลเสียต่อบริษัทอีกด้วย การตัดสินใจในรูปแบบหนึ่งของการทุจริตและในประเทศส่วนใหญ่ การตัดสินใจถือเป็นสิ่งที่ขัดต่อกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ในบางประเทศมีการต่อต้านการให้ "คำอำนวยความสะดวก" หรือค่าใช้จ่ายใดๆ ที่ได้จ่ายไปเพื่อเร่งรัดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินธุระของตนให้รวดเร็วขึ้น เช่น การออกใบอนุญาต หรือการปล่อยสินค้าในอารักขาของเจ้าหน้าที่ทางศุลกากร ซึ่งทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้นล้วนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการกระทำอันเป็นการทุจริต

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- ไม่ให้ เสนอให้ หรือสัญญาว่าจะให้เงินสดหรือการบริการใดๆ (รวมถึงของกำนัลและความบันเทิง) แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานรัฐและบุคคลอื่นผู้มีอิทธิพลต่อเจ้าหน้าที่และพนักงานของรัฐ
- ไม่ให้ เสนอให้หรือสัญญาว่าจะให้เงินสดหรือการบริการใดๆ (รวมถึงของกำนัลและความบันเทิง) แก่บุคคลที่สาม ซึ่งเป็นการแสดงถึงการเลือกและการควบคุมผู้รับเหมาตัวแทนและหุ้นส่วนทางธุรกิจต่างๆ
- หากท่านพบเจอสถานการณ์ตามที่ได้อธิบายไปในวรรคก่อนซึ่งทำให้เกิดการให้ เสนอให้หรือสัญญาว่าจะให้ของกำนัลหรือความบันเทิงใดๆ โดยที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ท่านควรปรึกษาผู้จัดการประจำประเทศของท่านทันที พร้อมทั้งยื่นเอกสารที่จำเป็นอื่นๆ ด้วย

คำถาม: ข้าพเจ้าได้รับคำแนะนำให้จ้าง "ที่ปรึกษา" ซึ่งเป็นคนท้องถิ่นเพื่อมาช่วยให้กระบวนการขออนุญาตที่จำเป็นจากรัฐบาลต่างประเทศสำเร็จ ซึ่งที่ปรึกษาผู้นั้นแจ้งถึงความต้องการค่านายหน้าจำนวนไม่น้อยและให้คำมั่นว่าเขาจะนำเงินดังกล่าวไป "ช่วยผ่านกระบวนการต่างๆ" ให้ การที่เราไม่ทราบว่าเขาจะนำเงินที่ได้ไปใช้ในทิศทางใด เราจำเป็นต้องกังวลถึงประเด็นนี้หรือไม่

คำตอบ: ท่านจำเป็นต้องกังวลถึงประเด็นดังกล่าว ในกรณีที่ท่านมีความสงสัยว่าตัวแทนกำลังมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ท่านจะต้องยังไม่จ่ายค่านายหน้าจนกว่าจะแน่ใจว่า เงินที่จะจ่ายไปจะมีกำไรไปใช้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การสอบสวนในเรื่องดังกล่าวกระทำได้ไม่ง่ายนักในบางประเทศ แต่สำหรับตัวแทนจากบริษัทข้ามชาติที่มีการดำเนินธุรกิจในหลายประเทศย่อมสามารถเข้าใจความจำเป็นในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี

คำถาม: ข้าพเจ้ากำลังสร้างสำนักงานแห่งใหม่และเจ้าหน้าที่รัฐเรียกเงินค่าบำเหน็จจากข้าพเจ้าก่อนจะยินยอมติดตั้งสายโทรศัพท์ให้แก่ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าต้องจ่ายเงินจำนวนนี้หรือไม่

คำตอบ: บริษัทไม่มีนโยบายในการจ่ายค่าบำเหน็จให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ ในกรณีนี้ หากจำนวนเงินดังกล่าวมิใช่ค่าธรรมเนียมการติดตั้งที่ถูกต้องตามกฎหมาย ท่านไม่ต้องจ่ายเงินดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้สินบนและคำอำนวยความสะดวก อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้น เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

วิธีการทำงานของเรา

ในฐานะนายจ้าง

“เราประสงค์ให้ลอรีอัลเป็นสถานที่ทำงานที่ดีเยี่ยมแห่งหนึ่ง และเราตระหนักว่าพนักงานของเราทุกคนเป็นทรัพย์สินที่มีค่ายิ่งใหญ่ที่สุดของบริษัท”

จิตวิญญาณแห่งลอรีอัล



สุขอนามัย ความปลอดภัยและความมั่นคง

พนักงานทุกคนของลอรีอัลมีสิทธิที่จะได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยและมั่นคง

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทว่าด้วยเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
- ใช้ความระมัดระวังอย่างเต็มที่เพื่อรักษาสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย
- ระมัดระวังการกระทำของตนเองมิให้ทำให้ผู้อื่นมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตราย
- เรียนรู้ที่จะรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน
- รายงานถึงพฤติกรรม การติดตั้งหรือวัตถุใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายในสถานที่ทำงานต่อฝ่ายบริหารจัดการ รวมไปถึงอุบัติเหตุเล็กน้อยที่อาจมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการทำงานด้วย

คำถาม: ผู้จัดการของข้าพเจ้ากังวลเรื่องที่ข้าพเจ้าพักผ่อนไม่เพียงพอ พร้อมแนะนำว่าข้าพเจ้าไม่ควรออกไปเที่ยวหลังเลิกงาน ด้วยเกรงว่าข้าพเจ้าอาจเมาและเกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ ซึ่งในความเป็นจริง ข้าพเจ้าเคยง่วงนอนครั้งสองครั้ง แต่ข้าพเจ้าก็สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และมันมีหน้าที่ของผู้จัดการเลยที่จะมาควบคุมว่านอกเวลางาน ข้าพเจ้าจะเดินทางไปไหน ข้าพเจ้าไม่มีสิทธิส่วนบุคคลเลยหรือ ข้าพเจ้าเห็นว่าผู้จัดการของข้าพเจ้านั้นใจแคบเกินไป ในกรณีนี้ข้าพเจ้าควรทำเช่นไร

คำตอบ: อันที่จริง ท่านมีสิทธิใช้เวลาออกจากเวลาทำงานปกติทำอะไรก็ได้ตามแต่ใจท่านต้องการ แต่หากความเหนื่อยอ่อนของท่านทำให้ท่านหรือเพื่อนร่วมงานได้รับผลกระทบ ผู้จัดการของท่านก็มีสิทธิที่จะหยิบยกประเด็นดังกล่าวมาตักเตือนท่าน แม้ว่าจะต้องอยู่ในขอบเขตและการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของท่าน อย่างไรก็ตาม บริษัทให้ความสำคัญในชีวิตความเป็นส่วนตัวของพนักงานเสมอ แต่พฤติกรรมที่อาจกระทบต่อตัวพนักงานเองและเพื่อนพนักงานคนอื่นย่อมไม่สามารถรับได้ และจะไม่มีการอ้อนขอใดๆ สำหรับความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นได้ในสถานที่ทำงาน

คำถาม: ผู้บังคับบัญชาสายการผลิตของข้าพเจ้าได้มีคำสั่งให้ข้าพเจ้าเปิดเครื่องรักษาความปลอดภัยบางตัวที่ทำให้ระบบผลิตสินค้าทำงานได้ช้าลง ข้าพเจ้าควรทำอย่างไร

คำตอบ: ท่านไม่ควรระงับ หยุดการเชื่อมต่อหรือปิดอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยหรืออุปกรณ์ควบคุมการทำงานใดๆ โดยมีได้ รับความเห็นชอบอย่างเหมาะสมจากตัวแทนบริษัทผู้มีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยโดยตรงเด็ดขาด บริษัทต้องมีการรักษาความปลอดภัยในการทำงานให้ดีที่สุด โดยไม่คำนึงถึงตารางการผลิตหรือเหตุผลอื่นใด

คำถาม: ในฐานะตัวแทนจำหน่าย ข้าพเจ้าต้องขับรถที่บรรจุตัวอย่างสินค้าในช่วงเวลากลางวันไปทั่วทั้งเขตเมืองและนอกเมือง บางครั้ง ข้าพเจ้ารู้สึกถึงความไม่ปลอดภัย ซึ่งข้าพเจ้าเคยพูดคุยกับผู้จัดการของข้าพเจ้าแล้ว แต่ผู้จัดการมิได้แสดงท่าทีอะไรเกี่ยวกับความกังวลของข้าพเจ้า ในกรณีเช่นนี้ ข้าพเจ้าสามารถปรึกษาปัญหาดังกล่าวกับใครอื่นในบริษัทได้อีกหรือไม่

คำตอบ: ท่านควรพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดกรณีนี้ขึ้นกับตัวท่าน อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ท่านไม่สามารถเลี่ยงได้และท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยในสถานการณ์ดังกล่าว ท่านควรปรึกษาผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของท่านเพื่อร่วมหาทางออกที่เป็นไปได้ในกรณีนี้

คำถาม: ข้าพเจ้าทราบมาว่าพนักงานของบริษัทรับเหมาช่วงของเราดื่มแอลกอฮอล์ในสถานที่ทำงานของบริษัท เนื่องจากเขามิใช่พนักงานของลอรีอัลโดยตรง ข้าพเจ้าควรทำเช่นไร

คำตอบ: ท่านควรรายงานต่อฝ่ายบริหารจัดการถึงพฤติกรรมใดๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดอันตรายในสถานที่ทำงานและอาจทำอันตรายให้แก่พนักงานคนอื่นๆ ของบริษัท

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้นเข้าปรึกษากับผู้จัดการฝ่ายสุขอนามัยและความปลอดภัยของท่าน ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลหรือผู้จัดการดูแลสถานที่ผลิตต่างๆ ของบริษัท (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

ความหลากหลาย

ที่ลอร์อัล เราเชื่อมั่นในคุณค่าของความแตกต่าง และคิดว่าความแตกต่างนั้นเป็นสินทรัพย์ที่ยิ่งใหญ่ของบริษัท ภูมิหลังที่หลากหลายของพนักงานจะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และช่วยให้เราสามารถเข้าใจในความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนั้น ลอร์อัลยังมีพันธะผูกพันที่จะอำนวยความสะดวกให้การทำงานร่วมกันได้อย่างลงตัวในสถานที่ทำงานภายใต้ภาวะความแตกต่าง สำหรับผู้ที่ควรได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษ เช่น ผู้เริ่มทำงาน พนักงานที่มีภูมิหลังส่วนตัวด้อยกว่าผู้อื่น และพนักงานที่มีความพิการทางร่างกาย เป็นต้น

พนักงานทุกคนมีหน้าที่:

- ไม่เลือกปฏิบัติ โดยอาศัยเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอคติสำคัญ
 - ความพิการ
 - สถานะทางครอบครัว
 - เพศ (ทางจิตใจ)
 - อายุ
 - ความคิดเห็นทางการเมืองและปรัชญา
 - ความเชื่อทางศาสนา
 - กิจกรรมสมาคม
 - สายเลือด สังคม วัฒนธรรม และแหล่งกำเนิดเชื้อชาติ
- พนักงานของบริษัททุกคนต้องไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน รวมไปถึง การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การจ้างงานต่อ และเงื่อนไขในการทำงานอื่นๆ
- สนับสนุนและส่งเสริมพันธกิจของลอร์อัลนี้ไปสู่สถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยพนักงานที่มีความหลากหลาย
- ทำให้แน่ใจว่าซัพพลายเออร์ ลูกค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจของลอร์อัลรับทราบถึงนโยบายความหลากหลายของพนักงานบริษัท

คำถาม: คำว่า “เลือกปฏิบัติ” ของลอร์อัล มีความหมายเช่นใด เหมือนหรือแตกต่างจากคำจำกัดความในบทบัญญัติแห่งกฎหมายของประเทศข้าพเจ้าอย่างไร

คำตอบ: กฎข้อแรกคือ ลอร์อัลให้ความเคารพแก่กฎหมายท้องถิ่นเสมอ ดังนั้น พนักงานที่ละเมิดหรือขัดต่อกฎหมายว่าด้วยเรื่องการเลือกปฏิบัติของประเทศนั้นจะได้รับการลงโทษ อย่างไรก็ตาม กฎหมายในบางประเทศมิได้บัญญัติให้ครอบคลุมถึงพฤติกรรมที่ลอร์อัลเห็นว่าไม่เหมาะสมและเป็นการเลือกปฏิบัติอย่างหนึ่ง ให้ยึดตามหลักจรรยาบรรณของลอร์อัล เช่น การเลือกปฏิบัติให้หมายรวมถึง การเลือกปฏิบัติโดยตรงและการเลือกปฏิบัติโดยอ้อม เป็นต้น

การเลือกปฏิบัติโดยตรง หมายถึง การกระทำใดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การจ้างงานต่อหรือการกระทำอื่นๆ ในสถานที่ทำงาน ที่ได้กระทำไปโดยไม่ได้อาศัยอยู่บนหลักความเป็นธรรมในการปฏิบัติและในการให้โอกาส

การเลือกปฏิบัติโดยอ้อม หมายถึง การกระทำใดๆ ในสภาพที่เป็นกลาง ที่ทำให้บุคคลหนึ่งด้อยกว่าอีกบุคคลคนหนึ่ง โดยอาศัยเรื่องเพศ อายุ ความพิการทางร่างกาย หรือบุคลิกลักษณะ อื่นเป็นพื้นฐานในการตัดสิน

คำถาม: เพื่อนร่วมงานในฝ่ายที่ข้าพเจ้าทำงานคนหนึ่งมักเล่าเรื่องตลกที่เกี่ยวกับภูมิหลังและความเชื่อทางศาสนาของคนเสมอ โดยอ้างว่ามันเป็นเพียงเรื่องขำขัน กระนั้นข้าพเจ้าเห็นว่าเรื่องขำขันของเขาเต็มไปด้วยการดูถูกและการเสียดสี ข้าพเจ้าไม่อยากเป็นตัวทำลายความสุขหรือเป็นคนข่างอ่อนไหวและไร้อารมณ์ขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าพเจ้าเกรงการเผชิญหน้ากับเพื่อนร่วมงานผู้นั้น ข้าพเจ้าควรทำเช่นไรในกรณีนี้

คำตอบ: เรื่องขำขันหรือเรื่องเสียดสีผู้อื่นที่เกี่ยวกับสีผิว ประเทศที่เกิด ศาสนาที่นับถือหรือแม้แต่สาเหตุการพูดเป็นเรื่องที่รับไม่ได้ในลอร์อัล การกระทำดังกล่าวไม่แสดงถึงความไม่เคารพซึ่งกันและกัน ท่านควรบอกเพื่อนร่วมงานของท่านว่าเรื่องตลกของเขาเป็นสิ่งที่ล่องละเมิดชีวิตของผู้อื่น ในกรณีที่เขายังคงเล่าเรื่องตลกประเภทนั้นอีก ท่านควรนำเรื่องนี้เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่านหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

คำถาม: ข้าพเจ้าชอบที่จะสรุปการทำงานประจำสัปดาห์กับทีมในช่วงการประชุมของวันศุกร์ตอนเย็นเพื่อที่ว่าเราจะได้สามารถปรึกษากันถึงหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในสัปดาห์ต่อไป และข้าพเจ้าทราบว่าการกระทำเช่นนั้นของข้าพเจ้าสร้างความลำบากให้แก่สมาชิกสองคนในทีม เนื่องจากพวกเขาต้องกลับบ้านเร็วในเย็นวันศุกร์เพราะความแตกต่างทางด้านศาสนา เช่นนี้ถือว่าข้าพเจ้ากระทำการเลือกปฏิบัติโดยอ้อมหรือไม่ ในเมื่อยังมีงานที่ต้องเสาะแสวงอีกมากมาย

คำตอบ: กรณีดังกล่าวสามารถเป็นการเลือกปฏิบัติโดยอ้อมได้ หากท่านไม่มีสิทธิในการร้องพนักงานไว้เพื่อประชุมกับท่านทุกวันศุกร์ตอนเย็น หรือหากมีหนทางที่ท่านอาจนัดประชุมดังกล่าวในเวลาอื่นตามความเหมาะสม หากท่านมีสิทธิที่จะเรียกประชุม (เพื่อติดตามความคืบหน้าในการทำงานและตอบปัญหาข้อสงสัยของพนักงาน) ท่านจำเป็นต้องให้มีการประชุมนั้นในวันศุกร์ตอนเย็นเท่านั้นหรือไม่ ท่านอาจสามารถเลื่อนให้มีการประชุมดังกล่าวในช่วงเช้าของวันเดียวกันหรืออาจมาประชุมกันอีกครั้งในเช้าวันจันทร์ได้

คำถาม: การที่ข้าพเจ้ามักได้ยินว่าความหลากหลายเป็นสิ่งที่สำคัญในกลุ่มการทำงาน หมายความว่า ข้าพเจ้าควรว่าจ้างหรือแต่งตั้งผู้หญิงหรือผู้ที่มาจากชนกลุ่มน้อยหรือไม่

คำตอบ: ท่านไม่ต้องทำเช่นนั้น เนื่องจากการกระทำดังกล่าวมิใช่สิ่งที่บริษัทต้องการอย่างแท้จริง ที่ลอร์อัล เราจ้างคนเข้าทำงานบนพื้นฐานของความสามารถและคุณธรรม ดังนั้น ในการคัดสรรบุคคลเข้าทำงาน ท่านควรคำนึงถึงความสามารถของผู้สมัครให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่จะทำ กระนั้น ขอให้ท่านระลึกไว้เสมอว่าความหลากหลายดังกล่าว ไม่ได้หมายถึงถึงชนกลุ่มน้อย หรือการเป็นผู้หญิงเท่านั้น แต่รวมไปถึงกลุ่มคนที่มักได้รับการเลือกปฏิบัติอยู่เสมอ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และอื่นๆ

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติอย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้นเข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน หรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

การล่วงละเมิด และการข่มขู่ข่มเหงทางกาย วาจาและใจ

พวกเราแต่ละคนต่างมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพ และคงศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์เอาไว้ ที่ลอร์อัล ความเคารพซึ่งกันและกันและความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เป็นรากฐานวิถีการทำงานของเรา พฤติกรรมหรือการกระทำอันเป็นการละเมิดถึงสิทธิดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การล่วงละเมิดและการข่มขู่ข่มเหงทางกาย วาจาและใจเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ เพราะที่ลอร์อัล เราทำทลายความจริงและความคิด มิใช่ทำลายในตัวบุคคล

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- ละเว้นจากการล่วงละเมิดหรือการข่มขู่ข่มเหงทางกาย วาจาและใจ
- ส่งเสริมและสนับสนุนพันธกิจของลอร์อัลในการเสริมสร้างสถานที่ทำงานที่ปราศจากการละเมิดและการข่มขู่ข่มเหงทางกาย วาจาและใจ
- อ่อนน้อมและปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้ดีเท่ากับที่คุณคาดหวังให้พวกเขาควรปฏิบัติต่อคุณ

คำถาม: ที่ลอร์อัล คำว่า "การล่วงละเมิด" และ "การข่มขู่ข่มเหงทางกาย วาจาและใจ" หมายความว่าอย่างไร ข้าพเจ้าคิดว่าในประเทศของข้าพเจ้ายังมีได้มีการบัญญัติกฎหมายว่าด้วยเรื่องดังกล่าว

คำตอบ: ลอร์อัลให้ความเคารพแก่กฎหมายในแต่ละประเทศ ดังนั้นพนักงานผู้ที่ได้กระทำการล่วงละเมิดทบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการล่วงละเมิดทางกาย วาจาและใจของประเทศนั้น ย่อมได้รับการลงโทษ อย่างไรก็ตาม บางประเทศอาจไม่มีการบัญญัติการกระทำที่ลอร์อัลเห็นว่าไม่เหมาะสมเป็นกฎหมาย ทั้งนี้ ให้การพิจารณาขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมแห่งกรณี พฤติกรรมบางอย่างอาจได้รับการพิจารณาว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น:

- การกระทำที่มีเจตนาประสงค์ให้เกิดความเจ็บปวดหรือความกังวลใจ
- เจตนาทำให้อับอายใคร่ๆ กระทำความผิด
- การทำให้อับอายหรือการข่มขู่ให้กลัว
- การทำตัวแปลกแยกจากคนอื่นทั้งทางร่างกายและทางสังคม (ที่เรียกกันว่า "การปฏิบัติตอบด้วยการไม่สนทนาด้วย")

ประเทศของท่านอาจยังไม่มีการบัญญัติเรื่องดังกล่าวเป็นกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ท่านอาจพบว่าพฤติกรรมเหล่านี้ขัดต่อกฎหมายของท่าน แม้ว่าจะไม่ได้ปรากฏอยู่ในเรื่อง การล่วงละเมิดหรือการข่มขู่ข่มเหงทางกาย วาจาและใจ

คำถาม: ผู้จัดการของข้าพเจ้าชอบข่มขู่ให้กลัว แม้ข้าพเจ้าจะตระหนักว่าผู้จัดการทำเช่นนั้นก็เพื่อหวังว่าเราจะปฏิบัติตามกันอย่างเต็มที่ แต่บ่อยครั้งที่เธอทำให้พนักงานหลายคนต้องอับอาย และการกระทำเช่นนั้นส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ข้าพเจ้าสามารถทำอย่างไรได้บ้างเพื่อแก้ไขปัญหานี้

คำตอบ: ผู้จัดการของท่านมีหน้าที่สร้างความท้าทายและผลักดันทีมงานให้สร้างงานที่มีคุณภาพแก่ลอร์อัล และหมายความว่าคุณสามารถวิจารณ์หรือให้ข้อสังเกตในการปฏิบัติงานของลูกทีมได้ อย่างไรก็ดี ผู้จัดการควรมีความเคารพและปฏิบัติต่อลูกทีมอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเราด้วย หากท่านรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ ท่านควรแจ้งให้ผู้จัดการทราบ ทั้งนี้ ท่านอาจปรึกษากับผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของท่านได้ สิ่งแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงานจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของทุกคน ทั้งตัวผู้จัดการและพนักงานบริษัท

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการล่วงละเมิดและการข่มขู่ข่มเหงทางกาย วาจาและใจ อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้น เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน หรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

การล่วงละเมิดทางเพศ

พวกเราแต่ละคนต่างมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพและคงศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์เอาไว้ ที่ลอร์อัล ความเคารพซึ่งกันและกันและความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เป็นรากฐาน วิธีการทำงานของเรา พฤติกรรมหรือการกระทำอันเป็นการละเมิดถึงสิทธิดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การล่วงละเมิดทางเพศเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- ละเว้นการล่วงละเมิดทางเพศทุกรูปแบบ
- หยุดการกระทำหรือพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการอย่างทันที
- ส่งเสริมและสนับสนุนพันธกิจของลอร์อัลในการสร้างสถานที่ทำงานที่ปราศจากการล่วงละเมิดทางเพศ

คำถาม: ที่ลอร์อัล คำว่า "การล่วงละเมิดทางเพศ" หมายความว่าอย่างไร ความหมายของคำดังกล่าวมีความเหมือนหรือความแตกต่างจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายของประเทศข้าพเจ้าอย่างไร

คำตอบ: ลอร์อัลให้ความสำคัญแก่กฎหมายในแต่ละประเทศ ดังนั้นพนักงานผู้ที่ได้กระทำการล่วงละเมิดบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการล่วงละเมิดทางเพศของประเทศนั้นย่อมได้รับการลงโทษ อย่างไรก็ตาม บางประเทศอาจไม่มีการบัญญัติการกระทำที่ลอร์อัลเห็นว่าไม่เหมาะสมเป็นกฎหมาย ทั้งนี้ ให้การพิจารณาขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละกรณี พฤติกรรมบางอย่างอาจได้รับการพิจารณาว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยพิจารณาจากน้ำหนักความเหมาะสมและความถี่ในการกระทำ เช่น:

- การแตะเนื้อต้องตัว สายตา ท่าทาง การเชิญชวนหรือการร้องขอที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ต้องการ
- การแจกจ่ายหรือแสดงวัตถุ ตลอดจนรูปภาพหรือการดูที่ไม่เหมาะสม

คำถาม: เพื่อนร่วมงานหญิงคนหนึ่งของข้าพเจ้าทำงานร่วมกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานชายที่พูดคุยกันถึงเรื่องเพศสัมพันธ์กับผู้หญิงอย่างหยาบคาย ไม่สุภาพและดูถูกดูแคลน โดยที่เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าคิดว่าพวกเขาไม่ตระหนักว่ากำลังทำอะไรอยู่ แต่เธอพบว่าพฤติกรรมเหล่านั้นช่างหยาบคายและดูหมิ่นศักดิ์ศรีเป็นอย่างยิ่ง กระนั้นเธอก็กลับไม่กล้าเอ่ยออกมาตรงๆด้วยเกรงว่าจะกลายเป็นคนเจ้าระเบียบหรือทำให้ตัวเธอกลายเป็นหนึ่งในคนที่พวกเขาวิจารณ์กัน ข้าพเจ้าควรรับมือกับปัญหานี้ได้อย่างไร

คำตอบ: ท่านควรสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานหญิงของท่านพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานชายกลุ่มนั้นโดยตรงไปตรงมาหากเธอรู้สึกสะดวกใจ หรือเธอสามารถปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของเธอได้ หากเพื่อนหญิงของท่านยังวางเฉย คุณสามารถรายงานถึงสิ่งที่เธอบอกกับคุณได้แม้ว่าคุณจะไม่มีข้อเท็จจริงทั้งหมดและไม่ได้เผชิญกับการล่วงละเมิดนั้นโดยตรง บริษัทถือว่าท่านมีความจำเป็นต้องหยุดยั้งพฤติกรรมที่ล่วงละเมิดดังกล่าวก่อนที่จะเกิดความรุนแรงขึ้นในภายหลัง

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทางเพศ อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้นเข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน หรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

สิทธิส่วนบุคคล

เราทุกคนมีสิทธิส่วนบุคคล

ลอรีอัลให้ความสำคัญเคารพความลับของข้อมูลส่วนตัวของพนักงานทุกคน (เช่น ประวัติส่วนตัว รูปถ่ายและที่อยู่) เฉพาะข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของลอรีอัลเท่านั้น ที่จะมีการเรียกเก็บและรักษาไว้ที่บริษัท

หากท่านได้รับอำนาจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานได้ ท่านควรปฏิบัติดังต่อไปนี้:

- ให้ข้อมูลที่เหมาะสมและ “จำเป็นที่จะต้องรู้” แก่ผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
- ไม่เปิดเผยข้อมูลให้แก่บุคคลภายนอกลอรีอัล เว้นแต่มีความจำเป็นทางด้านกฎหมายหรือด้วยความยินยอมจากตัวพนักงานซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล
- จัดเก็บข้อมูลไว้อย่างปลอดภัย
- ไม่เก็บเอกสารข้อมูลไว้นานกว่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายกำหนดหรือมีเหตุทางธุรกิจให้ต้องเก็บเอกสารนั้นไว้
- ก่อนที่จะมีการถ่ายโอนข้อมูล ออกนอกประเทศต้นกำเนิด ให้มีการปรึกษาและขอคำแนะนำก่อนทุกครั้ง

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ ดังนี้:

- ละเว้นจากการเข้าถึงหรือการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่จะได้รับมอบอำนาจอย่างถูกต้องให้กระทำการดังกล่าวหรือข้อมูลดังกล่าวมีความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- เคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน

คำถาม: ข้าพเจ้าต้องการส่งของขวัญวันเกิดไปที่บ้านเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งเพื่อสร้างความประหลาดใจ ข้าพเจ้าได้ขอยืมที่อยู่ของเพื่อนคนนั้นจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล แต่ได้รับการปฏิเสธ ด้วยเหตุผลว่าการกระทำเช่นนั้นจะเป็น “การล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล” การปฏิบัติของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลถือว่าเกินไปหรือไม่

คำตอบ: ไม่ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลได้ทำในสิ่งที่ถูกต้องแล้ว ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานทุกคนจะได้รับการจัดเก็บไว้ด้วยความลับโดยไม่มีข้อยกเว้น

คำถาม: เมื่อไม่นานมานี้ ข้าพเจ้าบังเอิญได้ยืมผู้จัดการของข้าพเจ้าพูดคุยกับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งซึ่งกำลังป่วยหนัก ในเวลาว่างของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าเป็นอาสาสมัครในองค์กรการกุศลเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยหนัก และในกรณีนี้ข้าพเจ้าต้องการทราบว่าข้าพเจ้าสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้นี้อย่างไรได้บ้าง ข้าพเจ้าจะสามารถเข้าไปหาเพื่อนร่วมงานผู้นี้โดยตรงได้หรือไม่หรือว่าข้าพเจ้าต้องคุยกับผู้จัดการของข้าพเจ้าก่อน

คำตอบ: ท่านไม่ควรติดต่อเพื่อนร่วมงานของท่านโดยตรง ท่านควรแจ้งเรื่องที่ท่านบังเอิญได้ยืมมาให้ผู้จัดการของท่านหรือฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทราบ และเพื่อเป็นการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของเพื่อนที่ป่วยอยู่ ท่านไม่ควรเล่าเรื่องดังกล่าวให้แก่บุคคลอื่นๆทราบ

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสิทธิส่วนบุคคล ให้หาทางแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมต่อไป โดยที่ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้น เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายรักษาข้อมูลหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง “การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย”)

การขัดกันแห่งผลประโยชน์

พนักงานทุกคนควรหลีกเลี่ยงมิให้ผลประโยชน์ส่วนตนมาขัดหรือแย้งกับผลประโยชน์ของลอร์อัล

เนื่องจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถทำให้ชื่อเสียงของลอร์อัลตลอดจนชื่อเสียงของท่านหมองได้

การจัดการกับข้อขัดแย้งต่างๆคือการเปิดเผยข้อมูลทั้งหมดอย่างชัดเจนซึ่งเป็นการเปิดให้มีการสอบสวนได้อย่างเต็มที่ ทำให้บางสิ่งที่คุณเป็นปัญหาเมื่อแรกเริ่มอาจกลายเป็นสิ่งที่ไม่เป็นอันตรายต่อชื่อเสียงของบริษัทเลยก็ได้ กระนั้นการกระทำดังกล่าวต้องเปิดเผยให้ทุกคนทราบเพื่อที่ว่าท่านจะสามารถพูดคุยในปัญหาดังกล่าวกับบุคคลอื่นได้อย่างมั่นใจ

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้ :

- เปิดเผยเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความขัดกันแห่งผลประโยชน์ซึ่งอาจมีอิทธิพลหรือดูเหมือนว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการทำงานของท่านให้แก่ผู้จัดการของท่านรับทราบ (เช่น สมาชิกในครอบครัวของท่านทำงานให้กับบริษัทซัพพลายเออร์ของบริษัท)
- ละเว้นจากการดำรงตำแหน่ง เข้าไปเกี่ยวข้องหรือมีผลประโยชน์ทางการเงินในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันในบริษัทลูกบริษัทซัพพลายเออร์หรือบริษัทหุ้นส่วนใดๆของลอร์อัลในกรณีที่ตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่ที่ลอร์อัลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ในการดำเนินธุรกิจ

คำถาม: เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของข้าพเจ้ามีญาติห่างๆคนหนึ่งซึ่งได้มาทำงานร่วมกันกับเรา และเพื่อนจากโรงเรียนเก่าของข้าพเจ้าคนหนึ่งก็เพิ่งเริ่มทำงานกับข้าพเจ้า ข้าพเจ้าจึงมีความกังวลเล็กน้อยว่าอาจเกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ขึ้น นโยบายเหล่านี้นำมาใช้กับครอบครัวใกล้ชิดเท่านั้น หรือนำมาใช้กับกรณีนี้ด้วย

คำตอบ: เรื่องนี้ท่านสามารถตัดสินใจได้ไม่ยาก กล่าวคือหากความสัมพันธ์ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของคุณ นโยบายดังกล่าวจะนำมาใช้บังคับและท่านควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการของท่าน ในความเป็นจริง สมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนที่ได้ทำงานกับลอร์อัลอยู่ก่อนนั้นไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แนะนำเข้ามาใช้บังคับและท่านควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการของท่าน ในความเป็นจริง สมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนที่ได้ทำงานกับลอร์อัลอยู่ก่อนนั้นไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แนะนำเข้ามาใช้บังคับและท่านควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการของท่าน ในความเป็นจริง สมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนที่ได้ทำงานกับลอร์อัลอยู่ก่อนนั้นไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แนะนำเข้ามาใช้บังคับและท่านควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการของท่าน

คำถาม: ข้าพเจ้ามีความรู้สึกประทับใจกับคุณภาพงานของซัพพลายเออร์ของลอร์อัล ทำให้ข้าพเจ้าต้องการไปลงทุนในบริษัทดังกล่าว ในกรณีนี้จะทำให้เกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์หรือไม่

คำตอบ: แม้ว่าการลงทุนของท่านจะหมายถึงการลงทุนด้านการเงินเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาพร้อมกับตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่ในลอร์อัลอาจก่อให้เกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ขึ้นได้ เช่น อิทธิพลต่อการตัดสินใจสั่งซื้อวัตถุดิบ เป็นต้น ดังนั้นจำนวนเงินในการลงทุนและความสำคัญในฐานะลูกค้าของลอร์อัลจึงต้องนำมาพิจารณาด้วย หนทางเดียวที่จะพิสูจน์ว่า เรื่องดังกล่าวสามารถกระทำได้หรือไม่คือการนำเรื่องดังกล่าวเข้าปรึกษาอย่างเปิดเผยกับผู้จัดการของท่านหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท

คำถาม: ลูกชายของข้าพเจ้าเป็นเจ้าของโรงแรมท้องถิ่นชั้นดี โรงแรมหนึ่งและได้ให้บริการแก่หลายบริษัทในการจัดเลี้ยงอาหารกลางวันและอื่นๆในละแวกนั้น โรงแรมดังกล่าวจึงถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบถึงความคุ้มค่าด้านราคาและคุณภาพ ข้าพเจ้าสามารถจองใช้บริการโรงแรมดังกล่าวได้หรือไม่

คำตอบ: หากราคาที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจและสถานที่นั้นมีชื่อเสียงเพียงพอ บริษัทอาจจัดงานต่างๆที่โรงแรมนั้นได้ อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ ท่านไม่มีสิทธิเด็ดขาดที่จะตัดสินใจในประเด็นดังกล่าวเนื่องจากการขัดกันแห่งผลประโยชน์เกิดขึ้น ในกรณีที่สมาชิกในครอบครัวทำงานให้กับซัพพลายเออร์หรือหุ้นส่วนทางธุรกิจของบริษัท ท่านควรเปิดเผยข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้จัดการของท่านทราบ เพื่อที่เขาหรือเธอจะสามารถคิดหาวิธีการรับมือกับสถานการณ์นั้นๆเพื่อมิให้ท่านรู้สึกลำบากใจได้

คำถาม: ในเวลาว่างของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าดำรงตำแหน่งเป็นรองประธานกรรมการของสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ซึ่งข้าพเจ้าได้รับเกียรติให้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวมาเป็นระยะเวลาหลายปีแล้ว ปัจจุบัน ทางสมาคมได้มีการวางแผนงานในการออกข้อบังคับใหม่ ซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าจะก่อให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจของลอร์อัล ข้าพเจ้าควรทำเช่นไร

คำตอบ: ลอร์อัลให้ความเคารพกับสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานทุกคนเสมอและมีความเห็นว่าพนักงานอาจสามารถสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมผ่านทางสมาคมหรือองค์กรการกุศลได้ อย่างไรก็ตาม ท่านควรเปิดเผยความสัมพันธ์ของท่านต่อองค์กรดังกล่าวกับผู้จัดการในกรณีที่ท่านเห็นว่า อาจเกิดผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลอร์อัลได้ ผู้จัดการของท่านหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของท่านจะสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมต่อไปได้ ในกรณีนี้ ท่านควรเปิดเผยเรื่องดังกล่าวให้กับเพื่อนร่วมงานของท่านในสมาคมที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่ทราบด้วย พร้อมทั้งท่านควรอธิบายให้พวกเขาทราบถึงการขัดกันแห่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น และขอถอนตัวออกจากการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการรณรงค์ให้มีการออกข้อบังคับดังกล่าว

คำถาม: ภรรยาของข้าพเจ้าทำงานในบริษัทคู่แข่งหนึ่งของลอร์อัลแต่เราไม่พูดคุยกันเรื่องงานเมื่อใช้เวลาอยู่ด้วยกันที่บ้าน และข้าพเจ้าไม่เห็นว่บริษัทจะได้รับผลกระทบใดจากการที่ภรรยาของข้าพเจ้าทำงานในบริษัทคู่แข่ง กระนั้น เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าบางคนให้คำแนะนำว่าข้าพเจ้าควรจัดการในเรื่องดังกล่าว ในกรณีนี้ข้าพเจ้าควรทำเช่นไร

คำตอบ: จากที่ท่านกล่าวมา อาจทำให้เกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ขึ้นได้ และเพื่อเป็นการปกป้องทั้งตัวท่านและบริษัท ท่านจำเป็นต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงทั้งหมดให้ผู้จัดการ หรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทราบ อีกทั้ง ท่านและภรรยาควรหลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยกันถึงเรื่องงานที่บ้านและควรมีแนวทางป้องกันเพื่อรักษาความลับของทั้งสองบริษัทเอาไว้

คำถาม: เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของข้าพเจ้าได้คบหากับเลขาของเขามาเป็นระยะเวลาหลายเดือนแล้ว พวกเขาค่อนข้างระมัดระวังเป็นอย่างมากยิ่งเมื่ออยู่ ณ ที่ทำงาน แต่เรื่องก็เป็นที่รู้กันในท้ายที่สุดผ่านทางข่าวลือต่างๆ ข้าพเจ้าไม่สมควรที่จะรู้เรื่องดังกล่าวอย่างเป็นทางการเลย เรื่องนี้สร้างความไม่พอใจให้แก่เลขาอีกหลายคนเพราะเกรงว่า จะมีการเลือกที่รักมักที่ชังเกิดขึ้น แต่พวกเขาจำเป็นต้องเลิกกันหรือไม่ ข้าพเจ้าควรจัดการอย่างไรกับเรื่องนี้

คำตอบ: กรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่อ่อนไหวและมีความซับซ้อนมาก ที่ลอร์อัล เราให้ความเคารพต่อสิทธิในการดำเนินชีวิตส่วนตัวของพนักงานทุกคน ดังนั้น บริษัทไม่จำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ด้านความรักของพนักงาน อย่างไรก็ตาม บริษัทจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในการทำงานของทั้งคู่ สถานการณ์ตัวอย่างชี้ให้เห็นถึงการขัดกันแห่งผลประโยชน์ กล่าวคือ ผู้จัดการไม่สามารถตัดสินผู้ใดบังคับบัญชาได้อย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากมีความสัมพันธ์ด้านความรักเข้ามาเกี่ยวข้อง ท่านควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อปรึกษารับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวในทางทฤษฎีแล้ว ไม่เพื่อนร่วมงานของท่านก็ต้องเป็นเลขาของเขาที่ต้องเปลี่ยนงาน กระนั้น ทางบริษัทต้องพยายามมิให้เกิดผลกระทบต่อคู่กรณี ในกรณีตัวอย่าง ข้อเท็จจริงหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆอาจทำให้มีเรื่องของการลวงละเมิดทางเพศเข้ามาเกี่ยวข้องได้

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการขัดกันแห่งผลประโยชน์ อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้น เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน หรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

วิธีการทำงานของเรา

ในฐานะพลเมืองผู้มีความ รับผิดชอบต่อสังคม

“พวกเรามีส่วนร่วมในการร่วมสร้างโลกแห่งความ
สวยงามให้เกิดขึ้น”

จิตวิญญาณแห่งลอรีอัล



กิจกรรมทางการเมือง

ลอรีย์อัลเคอร์พลีทิตทางการเมืองของแต่ละบุคคลทราบได้ พวกเขาแน่ใจว่ากิจกรรมทางการเมืองของตนมิได้ชักนำบริษัทเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยหรือกระทำในนามของบริษัท

พนักงานที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองมีหน้าที่ดังนี้:

- ทำให้แน่ใจว่าในการร่วมกิจกรรมทางการเมืองของท่าน ท่านมิได้นำลอรีย์อัลไปเกี่ยวข้องด้วย
- หลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรของบริษัทเพื่อดำเนินการหรือให้การสนับสนุนทางการเมือง (รวมถึงใช้เวลาทำงานของบริษัท เครื่องโทรศัพท์ กระดาษ อีเมลล์และทรัพย์สินอื่นใดของบริษัท)

คำถาม: ข้าพเจ้าเป็นอาสาสมัครให้กับผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งท้องถิ่นรายหนึ่งซึ่งนโยบายส่วนใหญ่ของเขามีความสอดคล้องกับค่านิยมของลอรีย์อัลเป็นอย่างมาก ข้าพเจ้าสามารถใช้เครื่องถ่ายเอกสารเพื่อถ่ายสำเนาใบปลิวของผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งดังกล่าวได้หรือไม่

คำตอบ: ท่านไม่ควรทำเช่นนั้น ท่านไม่ควรใช้เวลาทำงานของท่านหรือทรัพยากรของบริษัทเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการเมืองทุกประเภท

คำถาม: ผู้จัดการของข้าพเจ้าได้ถามข้าพเจ้าว่าต้องการที่จะบริจาคเงินจำนวนหนึ่งเข้ากองทุนการณรงค์หาเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรีของบุตรเขยหรือไม่ กรณีเช่นนี้ถือว่ามีวามเหมาะสมหรือไม่

คำตอบ: ไม่ แม้ว่าผู้จัดการของท่านมิได้กดดันท่านให้บริจาคเงินและทำไปด้วยเจตนาบริสุทธิ์ การกระทำดังกล่าวถือว่าไม่เหมาะสมและอาจเป็นการบีบบังคับทางอ้อมได้

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องกิจกรรมทางการเมือง อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้นเข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

การสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม

ลอรีอัลเป็นองค์กรทางธุรกิจหนึ่งที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเพื่อนบ้านที่ดีและเป็นพลเมืองที่มีความเป็นห่วงในสังคมที่ตนอาศัยและดำเนินธุรกิจอยู่ อีกทั้ง บริษัทยังกระตุ้นให้พนักงานมีบทบาทในการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมอีกด้วย

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้ :

- ให้การสนับสนุนโครงการที่เป็นประโยชน์แก่สังคมของกลุ่มบริษัทลอรีอัล ซึ่งจะเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการที่มีความสนใจและโครงการที่เพิ่มคุณค่าให้กับบริษัทเท่านั้น
- ให้ความร่วมมือกับโครงการที่มีคุณประโยชน์ของลอรีอัลซึ่งแสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่สร้างประโยชน์ให้แก่สังคมของบริษัทและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าที่บริษัทมีโอกาสเสริมสร้างให้แก่สังคมด้วย
- ทำความเข้าใจว่าการทำประโยชน์ให้แก่สังคมเป็นพันธกิจระยะยาวที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีการวางแผนในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

คำถาม: ข้าพเจ้าได้มีส่วนร่วมในโครงการที่ทำประโยชน์แก่สังคมโครงการหนึ่งในชุมชนท้องถิ่นที่ข้าพเจ้าอาศัยอยู่ โดยที่โครงการดังกล่าวได้สอบถามมายังบริษัทฯ ทางลอรีอัลจะสามารถมอบผลิตภัณฑ์ฟรีเพื่อเป็นการสนับสนุนโครงการได้หรือไม่ ข้าพเจ้าคิดว่าทางบริษัทนั้นมีผลิตภัณฑ์แชมพูและครีมอาบน้ำจำนวนหนึ่งที่บรรจุอยู่ในทิชชูแบบเก๋และที่กำลังอยู่ในระหว่างการเรียบเรียงไปทำลายทิ้ง ซึ่งข้าพเจ้าสามารถนำสินค้าเหล่านี้ไปให้แก่โครงการโดยไม่มีใครทราบได้ ข้าพเจ้าสามารถมอบผลิตภัณฑ์เหล่านั้นให้กับทางโครงการได้หรือไม่

คำตอบ: ลอรีอัลมีความประสงค์ที่จะให้การสนับสนุนโครงการที่อำนวยความสะดวกให้แก่สังคม ในกรณีที่โครงการดังกล่าวสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้ ท่านควรแจ้งเรื่องดังกล่าวไปยังผู้จัดการของท่าน ผู้ซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณาว่าโครงการการกุศลใดที่สอดคล้องหรือขัดแย้งต่อกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของลอรีอัลและเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ของบริษัทไปยังผู้รับผิดชอบโครงการดังกล่าวในประเทศของท่าน

คำถาม: โรงพยาบาลที่ข้าพเจ้าร่วมเป็นอาสาสมัครในแต่ละสัปดาห์ได้ขอความช่วยเหลือมายังข้าพเจ้าให้ช่วยคัดสรรอาสาสมัครใหม่เพื่อมาช่วยในโรงพยาบาลและโรงพยาบาล แจ้งขอความช่วยเหลือมายังลอรีอัล เพื่อให้บริษัทเข้าไปมีบทบาทในการพัฒนาสังคมมากกว่าปัจจุบัน ข้าพเจ้าทราบว่ามีเพื่อนหลายคนของข้าพเจ้าคงมีความสนใจในงานอาสาสมัครดังกล่าว ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยเรื่องนี้กับพวกเขาโดยตรงได้เลยหรือไม่

คำตอบ: หากโรงพยาบาลแห่งนี้เปิดโอกาสให้ทางบริษัทสามารถช่วยพัฒนาสังคมอย่างสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของลอรีอัลแล้วนั้น ท่านควรนำเรื่องนี้เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการหาแนวทางการร่วมกันระหว่างบริษัทและโรงพยาบาลต่อไป ทั้งนี้ ลอรีอัลมุ่งมั่นที่จะ "สร้างประโยชน์ให้แก่สังคมนอกเหนือไปจากการแสวงหาผลประโยชน์ของบริษัท" และตั้งใจที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างเงินสด เงินบริจาค ความช่วยเหลือของพนักงานและการแบ่งปันผู้เชี่ยวชาญในหลายสาขาของเรา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นในสังคม ท่านควรเป็นตัวแทนบริษัทที่จะสนับสนุนโครงการนี้และช่วยพัฒนาโครงการที่มีความหมายดังกล่าวในระยะยาวร่วมกัน

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้นเข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน หรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ลอรีอัลให้ความสำคัญในสิ่งแวดล้อม ในขณะที่เดียวกันก็ได้พยายามในทุกวิถีทางเพื่อลดการกระทำอันส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้บริษัทประสงค์ที่จะสื่อให้สาธารณชนรับทราบถึงความสำเร็จของบริษัทต่อการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเอาไว้ เช่นเดียวกับที่บริษัทรักษาความเป็นผู้นำในด้านธุรกิจไว้เสมอมา

กิจกรรมต่างๆของบริษัท รวมถึงการวางผลิตภัณฑ์ ออกจำหน่ายในตลาดล้วนก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของทุกคนที่จะหาวิธีการลดผลกระทบดังกล่าวลงให้มากที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ แม้แต่การกระทำเพียงเล็กน้อยก็สามารถช่วยลดผลกระทบอันจะเกิดต่อสิ่งแวดล้อมได้เช่นกัน

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- เติบโตเพิ่มพันธกิจของลอรีอัล ในการสร้างกระบวนการผลิตที่ไม่ทำลายหรือเป็นอันตรายต่อสภาพแวดล้อม
- สนับสนุนให้มีการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่และพัฒนาให้บรรจุภัณฑ์ของสินค้ามีคุณลักษณะที่ปลอดภัยต่อสภาพแวดล้อม
- พิจารณาว่าพฤติกรรมของเรามีส่วนทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ เพื่อที่เราจะได้หาทางลดมลภาวะที่เราอาจสร้างขึ้นให้ได้มากที่สุด เช่น การลดการเดินทาง การประหยัดการใช้น้ำ และไฟฟ้า ตลอดจนการลดการสร้างขยะ หากไม่สามารถลดการสร้างขยะได้ ก็ให้หาวิธีการในการนำของที่เหลือใช้กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่หรือจัดการทำลายขยะนั้นอย่างเหมาะสม แม้กระทั่งการแยกประเภทขยะที่ทิ้งภายในบริเวณโรงอาหารของบริษัทก็สามารถทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงได้
- ปกป้องกันและหยุดยั้งการละเมิดต่อนโยบายทางด้านสิ่งแวดล้อมของลอรีอัล
- รายงานต่อฝ่ายบริหารจัดการหรือผู้จัดการ สุขอนามัยและความปลอดภัยของบริษัท เมื่อท่านพบว่ามีอาการหรือการแพร่กระจายของสารเคมีต่างๆในอากาศหรือน้ำ

คำถาม: อุปกรณ์ควบคุมมลภาวะบนอุปกรณ์การผลิตสำคัญขึ้นหนึ่งชิ้นงานไม่ได้กะทันหัน และต้องใช้เวลาถึง 3 วันเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์ดังกล่าว ข้าพเจ้าต้องการทราบว่าข้าพเจ้าสามารถส่งการให้ดำเนินการผลิตต่อไปได้หรือไม่ เนื่องจากเราต้องผลิตสินค้าให้ทันเวลาอีกจำนวนมาก

คำตอบ: พวกเราไม่มีทางเลือกอื่นใด นอกเหนือจากการปฏิบัติตามพันธกิจของบริษัทที่มีต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งต้องมาก่อนผลกำไรหรือตารางการผลิตที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อบริษัทในระยะเวลานานสั้นเท่านั้น เครื่องผลิตสินค้าไม่สามารถทำงานได้โดยปราศจากเครื่องมือควบคุมมลภาวะ ท่านควรแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กับผู้จัดการฝ่ายผลิตทราบเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป

คำถาม: ในเมื่อเรามีกฎหมายท้องถิ่นบังคับใช้อยู่แล้ว เหตุใดเราจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมของลอรีอัลด้วย หากการต้องปฏิบัติตามนั้นทำให้เรามีความสามารถในการแข่งขันลดลง

คำตอบ: พันธกิจของลอรีอัลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมนั้นสำคัญยิ่งกว่าการบังคับใช้กฎหมายทั่วไป ในกรณีที่ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสามารถในการแข่งขันของบริษัทลดลงจนอาจเกิดความเสียหาย ท่านควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการของท่านทันที

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้นเข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายสุขอนามัยและความปลอดภัยหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

วิธีการทำงานของเรา

บทบาทเพิ่มเติมสำหรับผู้จัดการ

“เราดำเนินธุรกิจด้วยคุณธรรม”

จิตวิญญาณแห่งลอร์อัล



บทบาทของผู้จัดการ

ในฐานะผู้จัดการ ท่านจึงมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มเติม เนื่องจาก:

- ท่านเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานบริษัทคนอื่น ๆ และเป็นผู้สนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบริษัท
- ท่านเป็นผู้ตัดสินใจและพบเจอประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนและแก้ไขได้ยากกว่า
- พนักงานใต้บังคับบัญชาของท่านจะเข้ามาปรึกษาและขอคำแนะนำจากท่าน

และในฐานะผู้จัดการ ท่านต้องรับมือกับประเด็นต่างๆ ด้านล่างนี้ ซึ่งมักจะพบเจอได้เสมอในระดับบริหารจัดการ ได้แก่:

- การประชาสัมพันธ์และการตลาด
- การใช้ข้อมูลภายในในการซื้อขายหุ้น
- การเลือกซัพพลายเออร์และการปฏิบัติต่อซัพพลายเออร์อย่างเป็นธรรม
- การแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ภาษี

คำถาม: ระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางด้านธุรกิจและด้านการเงินของบริษัทกับการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจิตวิญญาณแห่งลอร์อัลและวิถีการทำงานของเรา อะไรมีความสำคัญกับตัวข้าพเจ้าซึ่งดำรงตำแหน่งผู้จัดการมากกว่ากัน

คำตอบ: ทั้งสองประเด็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเหมือนกันและมีความเกี่ยวข้องกันโดยตรง กล่าวคือ การปฏิบัติที่ถูกต้องด้วยเหตุผลที่ดียอมทำให้การดำเนินธุรกิจก้าวต่อไปอย่างราบรื่น ผลประโยชน์ของบริษัทไม่ควรได้มาด้วยการกระทำอันขัดต่อกฎหมายและผิดต่อศีลธรรมอันดีของสังคม

การประชาสัมพันธ์และการตลาด

การประชาสัมพันธ์และการทำการตลาดของลอรีอัลขึ้นอยู่กับลักษณะเด่นและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นหลักสำคัญที่ทำให้บริษัทฯ หนึ่งใจและรักษาคุณค่าไว้ได้จนถึงปัจจุบัน

พนักงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตลาดและการส่งเสริมการขายมีหน้าที่ดังนี้:

- ทำให้แน่ใจว่าการประชาสัมพันธ์หรืองานส่งเสริมการขายของท่านมีรากฐานตั้งอยู่บนข้อมูลทางวิทยาศาสตร์และคุณภาพสินค้าที่สามารถพิสูจน์ได้
- ให้อะไรละเอียดของสินค้าที่เป็นจริงและสามารถมองเห็นได้ รวมทั้งประสิทธิผลของสินค้า
- ทำให้แน่ใจว่าผู้บริโภคสามารถอ่านทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และคำแนะนำการใช้ผลิตภัณฑ์ได้โดยง่าย
- ใส่ใจต่อความอ่อนไหวทางด้านศาสนา การเป็นชนกลุ่มน้อย วัฒนธรรมและกลุ่มสังคมที่อาจรับชมการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว
- ไม่ทำการประชาสัมพันธ์สินค้ากับสื่อใดๆ (อาทิ รายการโทรทัศน์ นิตยสารหรือสื่อดิจิทัล) ที่อาศัยการความรุนแรง รูปภาพลามกอนาจารหรือพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมอันสร้างความเกลียดชังซึ่งกันและกันในสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ซึ่งขัดต่อหลักการของลอรีอัล
- ระมัดระวังพฤติกรรมของท่านให้สอดคล้องกับจิตวิญญาณแห่งลอรีอัลในกรณีที่ท่านประชาสัมพันธ์สินค้าไปยังเด็กหรือกลุ่มวัยรุ่น

คำถาม: เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของข้าพเจ้าให้นำบทประชาสัมพันธ์โลชั่นบำรุงผิวมาเสนอแก่ข้าพเจ้า โดยที่การประชาสัมพันธ์ดังกล่าวจะใช้ฟรีเซนเตอร์ที่มีรูปร่างผมเพียวกว่าปกติซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าไม่น่าดูเสียเลยและอาจเป็นการสร้างค่านิยมผิดๆให้กับวัยรุ่นในการพยายามอดอาหารเพื่อที่จะมามีรูปร่างผมเพียวกว่าปกติเหมือนฟรีเซนเตอร์ประชาสัมพันธ์สินค้าของเรา อีกทั้งเธอยังกล่าวว่าข้าพเจ้านั้นคิดมากเกินไปและฝ่ายศิลปะได้จัดการเตรียมข้อเสนอบริการเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าควรทำเช่นไร

คำตอบ: การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายของบริษัทได้รับการออกแบบมาเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้บริโภค ในขณะที่เดียวกันเราจึงต้องมีความรับผิดชอบในการส่งสารทุกประเภทหรือที่กำลังอยู่ระหว่างการส่งออกไปยังผู้บริโภค ปัจจุบันปัญหาการอดอาหารแบบผิดๆเกิดขึ้นในหมู่วัยรุ่นหญิงเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ ดังนั้น ในการประชาสัมพันธ์แต่ละครั้ง ท่านต้องพิจารณาถึงจุดนี้ อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่ได้หมายความว่าท่านไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้แต่ท่านต้องแน่ใจว่า ข้อความหรือสารที่ท่านสื่อสารงานประชาสัมพันธ์นั้นต้องไม่ทำให้ผู้บริโภคถูกชักนำไปในทางที่ผิดที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือสุขภาพที่มีปัญหา

คำถาม: ข้าพเจ้าอยู่ระหว่างการผลิตโปรแกรมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ของบริษัท ซึ่งฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์รับผิดชอบอยู่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ชิ้นนี้สามารถ “ลดริ้วรอย” ได้เท่านั้น แต่ผู้จัดการของข้าพเจ้ายืนยันให้ใช้คำว่า “กำจัดริ้วรอย” ข้าพเจ้าเป็นกังวลในเรื่องข้อเท็จจริงที่จะออกสู่สายตาประชาชน ข้าพเจ้าควรทำเช่นไรในกรณีนี้

คำตอบ: การทำยอดขายผลิตภัณฑ์ด้วยการโฆษณาเกินจริงเป็นพฤติกรรมที่ไม่ซื่อสัตย์และอาจสูญเสียความเชื่อใจของลูกค้าไปได้ หากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมิได้มีคุณสมบัติในการกำจัดริ้วรอยจริง ท่านไม่ควรอ้างว่าผลิตภัณฑ์นั้นสามารถกำจัดริ้วรอยได้

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการประชาสัมพันธ์และการตลาด อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้น เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายสาขาวิทยาศาสตร์ ผู้จัดการฝ่ายควบคุมทางเทคนิคหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง “การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย”)

การใช้ข้อมูลภายในในการซื้อขายหุ้น

ในขณะที่ลอรีอัลไม่ต้องการจำกัดเสรีภาพของพนักงานในการลงทุน พนักงานทุกคนจึงควรระลึกไว้เสมอถึงความเสี่ยงที่ตนอาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับ “การใช้ข้อมูลภายใน ในการซื้อขายหุ้น” เมื่อตัดสินใจลงทุน

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- ระวังว่าการใช้ข้อมูลลับภายในบริษัทเพื่อเป็นข้อมูลในการลงทุนอาจเข้าข่ายผิดกฎหมายว่าด้วยการใช้ข้อมูลภายในในการซื้อขายหุ้น
- ละเว้นจากการซื้อหรือขายหุ้นในลอรีอัลหรือบริษัทอื่นๆที่ ณ เวลาดังกล่าวเรามีข้อมูลภายในอยู่ในมือ
- ไม่บอกข้อมูลภายในบริษัทให้แก่บุคคลภายนอกตลอดจนสมาชิกในครอบครัว
- ไม่เปิดเผยข้อมูลภายในให้พนักงานภายในบริษัททราบ เว้นแต่ข้อมูลอันเป็น “สิ่งที่ควรทราบ”
- รักษาข้อมูลภายในให้ดีเพื่อมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยบังเอิญได้

คำถาม: ข้าพเจ้ามิใช่ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย คำว่า “ข้อมูลภายใน” มีความหมายว่าอย่างไร

คำตอบ: “ข้อมูลภายใน” เป็นแนวความคิดทางกฎหมายอย่างหนึ่ง ในความหมายโดยกว้าง ข้อมูลภายในคือข้อมูลที่ไม่มีการเปิดเผยออกสู่สาธารณชน ซึ่งเป็นข้อมูลที่นักลงทุนใช้พิจารณาประกอบในการตัดสินใจลงทุน ข้อมูลภายในดังกล่าวอาจเป็นข้อมูลของลอรีอัลเองหรืออาจเป็นข้อมูลของลูกค้า ซัพพลายเออร์หรือบริษัทอื่นที่มีธุรกรรมทางธุรกิจกับลอรีอัล ซึ่งท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเอกสารจรรยาบรรณด้านตลาดหลักทรัพย์ของบริษัท

คำถาม: ข้าพเจ้าได้ยินข่าวมาว่าลอรีอัลจะมีการควบกิจการกับอีกบริษัทหนึ่ง ซึ่งการควบกิจการครั้งนี้เป็นโอกาสอันดีในการเข้าซื้อหุ้นของบริษัททั้งสอง เนื่องจากเมื่อมีการประกาศข้อตกลงในการควบรวมกิจการออกไป มูลค่าหุ้นจะเพิ่มสูงขึ้น ในกรณีนี้ข้าพเจ้าสามารถเข้าซื้อหุ้นของบริษัทได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ ในฐานะพนักงานของบริษัท ท่านจะได้รับการพิจารณาว่าเป็น “บุคคลภายใน” ดังนั้นการซื้อหรือขายหุ้นของลอรีอัล หรือหุ้นของบริษัทอื่นที่ดำเนินธุรกิจกับลอรีอัล จึงไม่สามารถกระทำได้ เว้นแต่ได้มีการประกาศข้อมูลดังกล่าวออกสู่สาธารณชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

คำถาม: ข้าพเจ้าตระหนักว่าตัวข้าพเจ้าไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายในเพื่อซื้อหุ้นของลอรีอัลได้ หากข้าพเจ้าได้ “เอ่ยถึง” เรื่องดังกล่าวกับภรรยาของข้าพเจ้าในท่านองที่ว่า ช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่การกว้านซื้อหุ้นของบริษัท เช่นนี้ถือว่าข้าพเจ้าสามารถกระทำได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ การกระทำเช่นนั้นไม่แตกต่างจากการที่ท่านลงมือกระทำเอง แม้ว่าข้อมูลที่ท่านใช้ในการตัดสินใจมาจากข่าวโคมลอย ท่านก็ยังคิดที่จะใช้ประโยชน์จากข่าวนั้น ซึ่งถือได้ว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำที่ไร้อรรถาภิธาน

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน ในการซื้อขายหุ้น ท่านควรหาวิธีในการแก้ปัญหาที่นั้น ซึ่ง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้น เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายกฎหมายหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง “การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย”)

การเลือกซัพพลายเออร์และการปฏิบัติต่อซัพพลายเออร์อย่างเป็นธรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างลอริอัลและซัพพลายเออร์ลึกซึ้งกว่าการซื้อขายหรือการส่งสินค้าและบริการต่างๆ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ในเชิงธุรกิจนั้นยืนยาว อีกทั้ง บริษัทยังได้รับการตรวจสอบจากคุณภาพของความสัมพันธ์ที่มีกับซัพพลายเออร์อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตรวจสอบในเรื่องการเลือกซัพพลายเออร์และจากการที่ซัพพลายเออร์แสดงให้เห็นถึงพันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณและความรับผิดชอบ

พนักงานที่ติดต่อธุรกิจกับซัพพลายเออร์มีหน้าที่ดังนี้:

- เลือกซัพพลายเออร์โดยใช้วิธีการเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันทางราคากันอย่างเปิดเผย โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติการและคุณภาพในการให้บริการ อีกทั้ง ต้องแน่ใจว่าท่านได้เปรียบเทียบและพิจารณาข้อเสนอของซัพพลายเออร์แต่ละรายอย่างเป็นธรรม
- ดำเนินกระบวนการประมูลราคาอย่างโปร่งใสและสามารถชี้แจงข้อมูลและเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา กับซัพพลายเออร์ที่แพ้การประมูลได้
- ทำให้แน่ใจว่าซัพพลายเออร์ทุกรายของบริษัทเข้าใจและยอมรับในข้อบังคับทั่วไปของบริษัทในเรื่องเงื่อนไขการจัดซื้อและการชำระราคา ซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานทางจรรยาบรรณ ที่ผู้ดำเนินธุรกิจกับลอริอัลควรปฏิบัติตาม
- จัดส่งการประเมินกลับไปยังซัพพลายเออร์ โดยที่การประเมินดังกล่าวต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ความโปร่งใสและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- สนับสนุนและส่งเสริมให้ซัพพลายเออร์ปฏิบัติตามข้อบังคับของลอริอัล และต้องมีการยุติการดำเนินธุรกิจขั้นเด็ดขาดกับซัพพลายเออร์ที่เพิกเฉยต่อการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อบังคับของบริษัท
- ชำระราคาให้แก่ซัพพลายเออร์ให้ตรงเวลาและตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา (ในกรณีที่การปฏิบัติการชำระหนี้ของซัพพลายเออร์เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ในสัญญา)

- ทำให้แน่ใจว่าซัพพลายเออร์มิได้พึ่งพิงธุรกิจของลอริอัลมากเกินไป
- ละเว้นจากการขอความยินยอมจากซัพพลายเออร์เพื่อเอาชนะหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจกับลอริอัล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลีกเลี่ยงการตกลงแบบแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ให้แก่กันและกัน (รวมถึงการทำสัญญาจะซื้อจะขายสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อให้ซัพพลายเออร์ซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัท)
- รักษาข้อมูลลับของซัพพลายเออร์ให้เท่าที่บริษัทรักษาความลับของบริษัท และให้ความเคารพต่อลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญาต่างๆ ในงานของซัพพลายเออร์

บริษัทมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงของการดำเนินธุรกิจร่วมกับซัพพลายเออร์ในรูปแบบที่เปิดเผยและมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวตั้งอยู่บนรากฐานของความยุติธรรม ความถูกต้องและความซื่อสัตย์ ตลอดจนการที่บริษัทให้ความเคารพในความอิสระและความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล และลอริอัลจะไม่ใช้ความเป็นผู้นำในการตลาดเพื่อแสวงหาผลประโยชน์เป็นอันขาด

คำถาม: ข้าพเจ้ากำลังมองหาซัพพลายเออร์รายใหม่เพื่อจัดหารวัตถุดิบในการผลิตให้แก่บริษัท รายแรกที่ข้าพเจ้าติดต่อไปให้บริการที่ดีเยี่ยมแต่ในราคาที่สูง ในขณะที่รายที่สองบริการได้ไม่เท่าแต่เสนอราคาที่ย่อมเยากว่า (เนื่องจากซัพพลายเออร์รายที่สองนี้พยายามที่จะลดราคาเพื่อแข่งขันกับลอริอัล) ข้าพเจ้าสามารถต่อรองให้ซัพพลายเออร์รายแรกลดราคาลงให้เท่ากับที่ซัพพลายเออร์รายที่สองเสนอได้หรือไม่

คำตอบ: ท่านสามารถแจ้งกับซัพพลายเออร์รายแรกว่ามีซัพพลายเออร์รายอื่นๆที่เสนอราคาต่ำกว่านี้ให้แก่ท่าน แต่ท่านควรเคารพชื่อเสียงของซัพพลายเออร์รายที่สอง มิเช่นนั้นท่านกระทำการให้ข้อมูลอันมีผลต่อราคาเกี่ยวกับคู่แข่งในธุรกิจของซัพพลายเออร์รายแรก ซึ่งนั่นเป็นวิธีที่ไร้จรรยาบรรณ

คำถาม: ข้าพเจ้าพบซัพพลายเออร์ที่มีคุณภาพรายหนึ่งแต่ซัพพลายเออร์รายดังกล่าวกำลังเปิดตัวกิจการ และ ณ เวลานั้น ลอริอัลถือเป็นบริษัทลูกค้ารายเดียว ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจเลือกซัพพลายเออร์รายนี้ได้หรือไม่

คำตอบ: ได้ ไม่มีเหตุผลใดในการปฏิเสธซัพพลายเออร์ที่เพิ่งเริ่มดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ในการเลือกซัพพลายเออร์ดังกล่าว ท่านควรมีการทำสัญญาระยะเวลาที่แน่นอนในการหาลูกค้าซึ่งซัพพลายเออร์รายนั้นต้องทำให้สำเร็จและในกรณีที่ซัพพลายเออร์รายดังกล่าวไม่สามารถกระทำได้ ลอริอัลมีสิทธิในการเปลี่ยนซัพพลายเออร์ ในทางกลับกัน หากซัพพลายเออร์รายดังกล่าวมีคุณภาพจริง เงื่อนไขที่กำหนดไม่น่าจะก่อให้เกิดอุปสรรคใดๆ

คำถาม: บางคนได้บอกกับข้าพเจ้าอย่างลับๆว่าซัพพลายเออร์ต่างประเทศรายหนึ่งของบริษัทตกอยู่ในผู้ต้องสงสัยในการกระทำ ความผิดฐานละเมิดการบังคับใช้แรงงาน ซึ่งซัพพลายเออร์ดังกล่าวมิได้มีการชี้แจงเรื่องดังกล่าวให้แก่ข้าพเจ้าและในการตรวจสอบครั้งล่าสุด ข้าพเจ้ามิได้พบเห็นปัญหาที่น่ากังวลใดๆเกี่ยวกับซัพพลายเออร์รายนี้ ข้าพเจ้าควรเพิกเฉยต่อข่าวลือเช่นว่านั้นหรือไม่

คำตอบ: ไม่ ท่านควรทำการสอบสวนต่อไป โดยเริ่มจากการสอบถามข้อมูลไปยังซัพพลายเออร์รายดังกล่าว หากท่านยังสงสัย ให้พิจารณาถึงโครงการตรวจสอบทางสังคมของลอริอัลซึ่งเป็นการส่งผู้ตรวจสอบภายนอกเข้าไปสืบสวนเพื่อไขข้อเท็จจริงบางประการเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน เงื่อนไขการทำงานและปัญหาอื่นๆ

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง การเลือกซัพพลายเออร์หรือการปฏิบัติต่อซัพพลายเออร์อย่างเป็นธรรมอย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้นเข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

บริษัทให้ความเคารพต่อผู้ดำเนินการในสายธุรกิจเดียวกันกับบริษัททุกประเภท รวมถึงคู่แข่งในการดำเนินธุรกิจ บริษัทปฏิบัติต่อพวกเขาเช่นที่บริษัทต้องการให้พวกเขาปฏิบัติต่อบริษัทในฐานะผู้นำในอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง ยังได้เน้นย้ำถึงหน้าที่ในการดำรงตนเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคมอีกด้วย

บริษัทมีความสนใจที่จะดำเนินธุรกิจในแวดวงที่เคารพซึ่งกันและกันและดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณเพราะการทำงานของบริษัทจะมีอุปสรรคน้อยลงและบริษัทจะสามารถสร้างความไว้วางใจจากลูกค้าได้ง่ายขึ้นเช่นกัน การแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ราคา ต้นทุนหรือแผนการตลาดสามารถก่อให้เกิดการรวมกันกำหนดราคาสินค้า การแบ่งเขตในการจำหน่ายสินค้า หรือการปั่นราคาตลาด และการทำลายตลาดเสรี

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- ไม่ติดต่อและพูดคุยกันถึงข้อมูลอันเป็นความลับต่างๆ กับบริษัทคู่แข่ง
- ไม่ชักจูงลูกค้าหรือซัพพลายเออร์ให้ละเมิดสัญญากับบริษัทคู่แข่ง
- ไม่ตัดแหล่งสินค้าของบริษัทคู่แข่ง
- ไม่ทำนิติกรรมในเชิงการผูกขาดทางการค้า (เช่น สัญญาที่กำหนดว่าบริษัทใดๆ จะต้องซื้อสินค้าจากหรือจำหน่ายสินค้าให้กับลอรีอัลเท่านั้น) โดยมีได้รับคำแนะนำทางกฎหมายอย่างถูกต้องในกรณีนี้ ลอรีอัลอาจได้รับการพิจารณาว่าต้องการเป็นผู้นำแต่เพียงผู้เดียวในตลาด
- ไม่ทำสัญญาอันมีสาระสำคัญเป็นการสนับสนุนให้มีการคางระหว่างสินค้าและบริการ (เช่น เงื่อนไขที่ตั้งให้ผู้ซื้อที่ต้องการซื้อผลิตภัณฑ์หนึ่งต้องซื้อผลิตภัณฑ์อีกชนิดหนึ่ง “พวง” ไปในคราวเดียวกัน) หรือให้มีการอนุญาตให้มีการหักคืนส่วนลดต่างๆ โดยมีได้รับคำแนะนำทางกฎหมายอย่างถูกต้อง ในกรณีนี้ ลอรีอัลอาจได้รับการพิจารณาว่าต้องการเป็นผู้นำแต่เพียงผู้เดียวในตลาด
- ไม่ใส่ร้ายบริษัทคู่แข่ง (รวมถึงการกล่าวร้ายในสินค้าและบริการของบริษัทคู่แข่ง)
- รายงานต่อผู้จัดการของท่านโดยทันที หากท่านได้รับหรือบังเอิญได้ใช้ซึ่งข้อมูลอันเป็นความลับและเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท และเกี่ยวข้องกับ

บริษัทคู่แข่งและเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทคู่แข่งหรือของบุคคลภายนอกอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

- รวบรวมข้อมูลของบริษัทคู่แข่งด้วยกระบวนการวิธีที่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้นและแสดงความเป็นพนักงานของลอรีอัลในขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านั้น
- ไม่อนุญาตให้พนักงานใหม่ของบริษัทคู่แข่งแบ่งปันข้อมูลอันเป็นความลับเกี่ยวกับบริษัทคู่แข่งให้แก่บุคคลที่พวกเขาเคยทำงานให้

คำถาม: เมื่อไม่นานมานี้ ข้าพเจ้าได้พบกับตัวแทนของบริษัทคู่แข่งรายหนึ่งซึ่งงานแสดงสินค้า หลังจากที่เราได้ร่วมกันได้สักพัก เขาได้เอ่ยถึงบริษัทของตัวว่าจะมีการขึ้นราคาสินค้าในผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีประโยชน์มาก! ข้าพเจ้าสามารถแจ้งเรื่องดังกล่าวกับใครเพื่อให้บริษัทสามารถชิงความได้เปรียบจากข้อมูลตรงนี้

คำตอบ: บริษัทมีนโยบายไม่ให้พนักงานแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการประมูลหรือราคากับคู่แข่งทางการค้าใดๆ ซึ่งหมายถึงนโยบายด้านราคา การลดราคา การส่งเสริมการขาย คำสิทธิ์ การรับประกัน เงื่อนไขและข้อบังคับเกี่ยวกับการขาย หากบริษัทคู่แข่งมีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอย่างสมัครใจ ท่านควรยุติการสนทนานั้นอย่างนุ่มนวลและทันทีทันใด พร้อมทั้งรายงานให้ผู้จัดการของท่านทราบ ทั้งนี้ แม้ว่าการสนทนาดังกล่าวจะดำเนินไปด้วยเจตนาอันบริสุทธิ์ แต่การสนทนานั้นอาจก่อให้เกิดการกระทำผิดในฐานการร่วมมือกันกำหนดราคา หรือการฮั้วราคาประมูลกัน ซึ่งในประเทศส่วนใหญ่ในโลกถือว่าการกระทำอันขัดต่อจรรยาบรรณและขัดต่อกฎหมายอีกด้วย

คำถาม: ลอรีอัลเป็นสมาชิกของสมาคมเครื่องสำอางอาชีพแห่งชาติ และข้าพเจ้าคือตัวแทนของลอรีอัลในการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการการค้า ภายหลังจากการนัดประชุม คณะกรรมการประจำเดือน เพื่อนกรรมการคนหนึ่ง ซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทคู่แข่งที่มีชื่อเสียงเสนอว่าสมาชิกในกลุ่มคณะกรรมการควรมีการพบปะกันที่ภัตตาคารแห่งหนึ่ง เพื่อเชื่อมสายสัมพันธ์และประชุมกันอย่างไม่เป็นทางการ” ข้าพเจ้าควรทำอย่างไร

คำตอบ: ท่านต้องไม่รับคำเชิญดังกล่าวและท่านต้องแจ้งให้ฝ่ายกฎหมายทราบโดยทันที บริษัทมีข้อบังคับในเรื่องการประชุมอย่างไม่เป็นทางการ” ของสมาคม ท่านต้องระลึกไว้เสมอว่าการติดต่อกับบริษัทคู่แข่งนั้นจะต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตที่กำหนดว่า ต้องไม่มีการพูดถึงข้อมูลเฉพาะ ข้อมูลที่มีความอ่อนไหว หรือข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ ท่านต้องหลีกเลี่ยงการติดต่อกันอย่างไม่เป็นทางการหรือแม้แต่ติดต่อกันในงานสังคมกับบริษัทคู่แข่ง หากกระหว่างการประชุมอย่างเป็นทางการ “ที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว” กับคู่แข่งทางการค้าของบริษัทและท่านตระหนักว่าจะมีการอภิปรายกันถึงประเด็นที่มีความอ่อนไหว ขอให้ท่านทิ้งการประชุมนั้นเสียและขอให้มีการจัดบันทึกไว้ในรายงานการประชุมว่าท่านได้ขอถอนตัวออกจากการประชุมในครั้งนั้น

ภาษี

คำถาม: ข้าพเจ้าทราบว่าคุณแข่งรายสำคัญของบริษัทจะเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดในเร็ววันนี้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อตรงต่อยอดขายและแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัท ซึ่งบริษัทต้องการทราบข้อมูลในเรื่องดังกล่าวให้มากขึ้น สำหรับเรื่องสำคัญเช่นนี้ บริษัทสามารถว่าจ้างคนเข้าไปค้นหาข้อมูลจากถึงขยะเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ดังกล่าวของบริษัทคู่แข่งได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ พฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ไร้จรรยาบรรณอย่างยิ่ง ซึ่งอาจทำให้เราเสื่อมเสียชื่อเสียงด้านคุณธรรมและลอร์อัลไม่อาจยินยอมให้มีเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นได้ นอกเหนือจากนั้น ท่านลองพิจารณาว่าหากเรื่องดังกล่าวปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์ ภาพลักษณ์ของบริษัทจะปรากฏออกมาในรูปแบบใด! ดังนั้น บริษัทจะสามารถรวบรวมข้อมูลของคุณแข่งได้โดยการใช้วิธีที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเท่านั้น วิธีดังกล่าวรวมถึงการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของคุณแข่งทางการค้าและการใช้แหล่งข้อมูลที่เปิดเผยออกสู่สาธารณะ เช่น แผ่นพับส่งเสริมการขาย รายงานประจำปี การแสดงสินค้าของบริษัทคู่แข่งในงานแสดงสินค้าและข้อมูลทางอุตสาหกรรมต่างๆที่ไม่ได้เป็นการเปิดเผยข้อมูลเฉพาะของบริษัทดังกล่าว

คำถาม: เมื่อหกเดือนที่ผ่านมา ข้าพเจ้าได้จ้างพนักงานซึ่งเคยทำงานให้กับบริษัทคู่แข่งมาก่อน ซึ่งในขณะนั้นพนักงานดังกล่าวได้รับทราบความเป็นไปในการวิจัยสำคัญหลายอย่างของบริษัทคู่แข่ง อันที่จริงแล้ว ประสบการณ์ดังกล่าวคือเหตุผลหลักที่ข้าพเจ้าได้ว่าจ้างให้เธอมาทำงานให้กับบริษัท อย่างไรก็ตาม ข้าพเจ้าแน่ใจว่าข้าพเจ้ามิให้เธอเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับให้กับข้าพเจ้า แต่หากเลยกำหนดเวลาแล้ว เธอจะสามารถแบ่งปันข้อมูลต่างๆได้อย่างเสรีมิใช่หรือ มิเช่นนั้น ข้าพเจ้าจะรักษาความลับที่เธอบอกให้ปลอดภัยถึงที่สุด

คำตอบ: ท่านไม่ควรทำเช่นนั้น เนื่องจากในการปกป้องความลับของข้อมูลไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน การคัดสรรพนักงานเข้าทำงานของท่านควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิจัยที่เธอสามารถพัฒนาให้กับบริษัท มิใช่ภูมิหลังในการทำงานให้กับคู่แข่งทางการค้าของบริษัทของเธอ และอาจเป็นการเหมาะสมมากกว่าในการย้ายเธอไปยังฝ่ายอื่นซึ่งเธอจะไม่รู้สึกกดดันที่จะส่งผ่านความรู้อันเป็นความลับที่เคยได้ล่วงรู้มาจากการทำงานให้กับบริษัทคู่แข่งในอดีต

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการแข่งขันอย่างเป็นทางการ อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้น เข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายกฎหมายหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

ลอร์อัลตั้งมั่นที่จะเป็นพลเมืองผู้มีความรับผิดชอบ ต่อสังคมที่ตนได้เข้าไปดำเนินกิจการ ปัจจัยหนึ่งในการเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบคือ การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร และการปฏิบัติตามข้อบังคับทางภาษีประจำท้องถิ่นอย่างถูกต้อง (ทั้งด้านเอกสารและกำหนดเวลาในการชำระ) อีกทั้ง บริษัทยังมีการชำระค่าภาษีท้องถิ่นและภาษีอากรที่บัญญัติไว้ในกฎหมายของประเทศดังกล่าวอย่างเคร่งครัดด้วย

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ดังนี้:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลอร์อัลไม่เจตนาละเมิดต่อบทบัญญัติเกี่ยวกับภาษีอากร
- ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ในการเก็บเอกสารและบันทึกต่างๆอย่างถูกต้อง

คำถาม: ข้าพเจ้าย่อยรายหนึ่งได้เข้ามาพูดคุยกับข้าพเจ้าถึงวิธีการที่จะช่วยให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้นกว่าเดิม ด้วยการเสนอวิธีการปรับเปลี่ยนเอกสารการสั่งซื้อสินค้าในช่วงคริสต์มาสผ่านทางประเทศที่สามเพื่อหลีกเลี่ยงภาษีการขาย (ภาษีมูลค่าเพิ่ม) ข้าพเจ้าคิดว่าข้างเป็นวิธีที่แบบเนียนมาก ข้าพเจ้าสามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่

คำตอบ: ท่านไม่ควรดำเนินการใดๆต่อไปอีก การพยายามที่จะหลีกเลี่ยงภาษีนั้นเป็นพฤติกรรมที่ขัดต่อกฎหมายและไร้จรรยาบรรณอย่างที่สุด ทั้งนี้ งบประมาณที่ลอร์อัลได้จัดไว้ในวันรวมถึงการชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดไว้ด้วย

ข้อควรจำ: หากท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องภาษี อย่าเก็บปัญหานั้นไว้กับตัวเอง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากการนำปัญหานั้นเข้าปรึกษากับผู้จัดการของท่าน ผู้จัดการฝ่ายการเงิน ผู้จัดการฝ่ายกฎหมายหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (โปรดอ่านเรื่อง "การพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย")

ลอรีอัลกำลังอยู่ในระหว่างการปรับสมดุลไอคาร์บอนที่ระเหยออกมาจากการจัดทำการผลิตและการจัดพิมพ์จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ และสิ่งนี้คือเอกสารฉบับแรกของเราที่มีการกล่าวถึง "ระบบการรักษาสสมดุลให้กับสภาพอากาศของโลก"

ปัจจุบัน เราได้ใช้บริการของ Climate Care ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทที่มีชื่อเสียงระดับโลกที่ให้บริการในเรื่องการปรับสมดุลสภาพอากาศ

จัดพิมพ์โดย:

กลุ่มผู้อำนวยการด้านจรรยาบรรณ

ลอรีอัล

41, rue Martre

92117 CLICHY

FRANCE

www.lorealethics.com

ภาพถ่าย โดย:

ของ-ชาด เซคคาร์นี, คาโรล เบลแลช, มิเชลลิน เปลเลอดีแยย์/แกมมา, คิตตี้ ศิริชัยวัฒน์, เดวิด อาร์ราเอส, ลอรีอัล เรอแซคเซ่ ขอสงวนสิทธิ์ในภาพถ่ายทั้งหมด

ออกแบบโดย: **futerra**

บริษัท ฟุเทอรา ซัสเตนเนบิลิตี้ คอมมิวนิเคชัน จำกัด

www.futerra.co.uk

เอกสารฉบับนี้ได้รับการตีพิมพ์ด้วยหมึกที่สลายตัวได้ทางชีวภาพและผลิตด้วยเทคโนโลยีการพิมพ์ที่อาศัยแอลกอฮอล์ในระดับต่ำ กระดาษที่นำมาใช้ได้รับการรับรองจากสมาคมสงวนพันธุ์ป่าไม้และเมื่อผ่านกระบวนการรีไซเคิลสามารถกระดาษนำกลับมาใช้ใหม่ได้ถึง 50% อีกทั้ง เครื่องพิมพ์ที่ใช้ในการพิมพ์เอกสารฉบับนี้ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 14001 ด้านระบบจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว



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



