

L'ORÉAL

CODE OF BUSINESS ETHICS

---

CARA KITA BEKERJA

2007

# KANDUNGAN

<b>SEMANGAT L'ORÉAL</b>	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> oleh Sir Lindsay Owen-Jones dan Jean-Paul Agon	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> oleh Jawatankuasa Pengurusan	<b>3</b>
<b>BAGAIMANA MENGGUNAKAN KOD INI</b>	<b>4</b>
<b>MENGHORMATI INDIVIDU, MENGHORMATI UNDANG-UNDANG DAN MENGHORMATI ADAT RESAMTEMPATAN</b>	<b>5</b>
<b>PERBINCANGAN TERBUKA</b>	<b>6</b>
<b>SEBAGAI SEBUAH PERNIAGAAN</b>	<b>7</b>
Keselamatan dan Kualiti Produk	8
Ketepatan dalam Rekod Kewangan dan Perniagaan	9
Penggunaan Sumber Syarikat	10
Maklumat Sulit	11
Mewakili Syarikat	12
Hadiah dan Hiburan	13
Rasuah dan Bayaran Pemudahan	15
<b>SEBAGAI MAJIKAN</b>	<b>16</b>
Kesihatan, Keselamatan dan Jaminan	17
Kepelbagaian	18
Gangguan dan Membuli	20
Gangguan Seksual	21
Privasi	22
Percanggahan Kepentingan	23
<b>SEBAGAI WARGA KORPORAT YANG BERTANGGUNGJAWAB</b>	<b>25</b>
Kegiatan Politik	26
Sumbangan terhadap Masyarakat	27
Pengawasan Alam Sekitar	28
<b>SUMBERTAMBAHAN UNTUK PARA PENGURUS</b>	<b>29</b>
Peranan Pengurus	30
Pengiklanan dan Pemasaran	31
Perdagangan Orang Dalam	32
Pemilihan Pembekal dan Layanan yang Saksama terhadap Pembekal	33
Persaingan yang Saksama	35
Cukai	36

# SEMANGAT L'ORÉAL

**Di L'ORÉAL, kita percaya bahawa setiap orang mempunyai aspirasi untuk menjadi cantik. Misi kita adalah untuk membantu lelaki dan wanita di seluruh dunia menyedari aspirasi tersebut, dan memperlihatkan personaliti individu mereka sepenuhnya. Inilah yang memberi erti dan nilai kepada perniagaan kita, dan terhadap kehidupan pekerja kakitangan kita. Kita berbangga dengan tugas kita.**

## SEBAGAI SEBUAH PERNIAGAAN

Strategi kita untuk kepimpinan adalah berdasarkan pelaburan yang berterusan dalam proses penyelidikan dan pembangunan saintifik yang rapi. Ini membolehkan jenama kita memberikan produk yang inovatif, amat berkesan, praktikal dan senang untuk digunakan, dan dikilangkan berpandukan kepada tahap piawaian kualiti dan keselamatan yang paling dikehendaki. Matlamat kita adalah kecemerlangan, dan sentiasa mencabar diri dan kaedah kita. Kita meletakkan nilai yang tinggi pada kejujuran dan kejelasan: Pengiklanan pengguna kita adalah berdasarkan prestasi dan data saintifik yang telah terbukti. Kita beriltizam untuk membina perhubungan yang kukuh dan berkekalan dengan para pelanggan dan pembekal kita, berdasarkan kepercayaan dan faedah bersama. Kita menjalankan perniagaan ini dengan penuh integriti: Kita menghormati undang-undang sesebuah negara di mana tempat kita beroperasi dan berpegang teguh pada amalan pentadbiran syarikat yang baik. Kita mengekalkan tahap piawaian yang tinggi dalam perakaunan dan laporan, dan menyokong usaha membanteras rasuah. Kita memberi nilai jaminan untuk jangkamasa panjang kepada para pemegang saham dengan melindungi dan melaksanakan penggunaan aset syarikat dengan cara yang paling berkesan.

## SEBAGAI MAJIKAN

Matlamat kami adalah menjadikan L'ORÉAL sebagai tempat bekerja paling hebat. Kami tahu bahawa kakitangan kami adalah aset yang paling berharga. Mereka berhak mendapat persekitaran kerja yang selamat dan sihat: dimana bakat dan merit peribadi akan diiktiraf, kepelbagaian akan dinilai, privasi dihormati, dan keseimbangan antara kehidupan profesional dan peribadi akan diambil kira. Kami yakin dalam menawarkan para pekerja persekitaran yang memberangsangkan, peluang peribadi yang menguji dan kesempatan untuk membawa perbezaan. Kami mendorong dan menggalakkan satu suasana keterbukaan, keberanian, kemurahan hati dan saling hormat menghormati, agar semua pekerja rasa bebas dan selesa untuk mengutarakan sebarang soalan, idea dan kebimbangan.

## SEBAGAI WARGA KORPORAT YANG BERTANGGUNGJAWAB

Kita memainkan peranan dalam mewujudkan satu dunia kecantikan dan kesaksamaan. Kita amat prihatin mengenai kesan usaha kita ini terhadap alam persekitaran semula jadi, termasuk biodiversiti, dan kita sentiasa mencari jalan mengurangkannya. Kita bertekad untuk menghindari dari menjejaskan hari esok kerana hari ini. Kita membuat sumbangan yang positif kepada negara dan masyarakat di mana sahaja kita berada, dan sentiasa menghormati budaya dan peka kepada perkara-perkara yang sensitif kepada masyarakat tempatan. Kita beriltizam untuk menghormati hak asasi manusia. Kita ingin membasmi eksploitasi kanak-kanak di tempat kerja dan penggunaan buruh paksa. Kita ingin menamatkan ujian yang menggunakan haiwan dalam industri kita, dan kita menyumbang pada pembangunan dan penerimaan kaedah kajian alternatif. Kita giat mencari dan menyokong rakan niaga yang berkongsi nilai-nilai dan iltizam etika kita.

**Ini adalah semangat yang kita beroperasi: SEMANGAT L'ORÉAL.**

# KATA PENGANTAR

OLEH SIR LINDSAY OWEN-JONES  
DAN JEAN-PAUL AGON



L'ORÉAL telah dibina berlandaskan nilai-nilai asas yang telah menjadi panduan dan bimbingan kepada kita sepanjang hayat syarikat ini, dan ia kekal begitu sehingga kini. Nilai-nilai tersebut telah membentuk budaya kita, dan ia juga mengukuhkan lagi tahap reputasi kita.

Selama beberapa tahun, kita telah menyampaikan informasi mengenai nilai-nilai asas ini hanya melalui cara perkongsian dari satu individu ke individu yang lain. Memandangkan kini kita telah berkembang pesat, dengan bilangan cawangan yang semakin bertambah di beberapa buah negara, kita percaya inilah masa yang tepat untuk mengumpulkan semua nilai-nilai kita ke dalam satu dokumen tunggal: sesuatu yang bukan sahaja boleh memberi inspirasi kepada kita, malah boleh merapatkan hubungan sesama sendiri.

Kita hidup dalam era yang berkembang pesat dan pelbagai perubahan sering berlaku. Kini, ia tidak lagi memadai dengan hanya berkongsi keyakinan bersama. Selain itu, kita perlu mampu untuk menyatakan dengan jelas, bagaimana kita berpegang teguh kepada tanggungjawab kita dengan mempraktikkannya sebaik mungkin, berpandukan pada dokumen yang baru ini.

Ia menghidupkan nilai-nilai asas dalam kehidupan kita dan menunjukkan bagaimana ia memberikan inspirasi dan mempengaruhi sebarang keputusan yang dibuat dalam tugas harian.

Kita semua sama-sama bertanggungjawab untuk mematuhi peraturan-peraturan ini yang memacu tahap piawai etika dan integriti L'ORÉAL. Kami mengharapkan setiap daripada anda semua akan menghormatinya dan menyampaikannya kepada yang lain.

Kami percaya bahawa iltizam dan komitmen kita untuk berpegang teguh pada nilai-nilai yang berharga ini, dan dengan menunjukkan tahap mutu piawai etika yang tinggi dalam segala yang kita lakukan, ia akan memastikan bahawa L'ORÉAL dilihat sebagai organisasi yang istimewa dan memberi contoh kepada yang lain: sesuatu yang memberikan inspirasi, kepercayaan dan penghormatan.

**SIR LINDSAY OWEN-JONES**  
Chairman

**JEAN-PAUL AGON**  
Ketua Pegawai Eksekutif

# KATA PENGANTAR

OLEH JAWATANKUASA PENGURUSAN



Kami beriltizam untuk membawa SEMANGAT L'ORÉAL pada kehidupan pekerjaan setiap hari. Ini amat penting sekali bagi memastikan kejayaan berterusan Syarikat.

Sebab itulah kami menghasilkan kod ini. Tujuannya adalah untuk membantu setiap orang memahami apa yang diharapkan dari kita sebagai pekerja L'ORÉAL. Ia adalah berkaitan dengan kita semua, walau di mana kita beroperasi dan walau apa peranan kita – sama ada kita adalah kakitangan rendah atau pengarah syarikat.

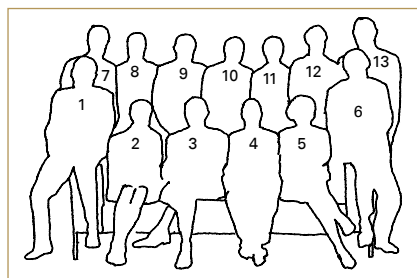
Setiap daripada kita dan setiap individu di dalam Syarikat, sebagai duta L'ORÉAL dan sebagai ahli komuniti kita, perlu membuat iltizam peribadi untuk mematuhi kod ini – baik yang tersurat mahu pun yang tersirat.

Anda harus sentiasa ingat bahawa:

- Prinsip-prinsip nilai dan panduan yang diterangkan dalam dokumen ini adalah bukan pilihan: anda harus menghormatinya
- Anda menjadi teladan: reputasi L'ORÉALs bergantung pada anda
- Anda bukan sahaja dinilai dari segi apa yang anda buat, tetapi juga cara anda membuatnya
- Soalan etika jarang sekali mudah, tetapi ia perlu dikemukakan

Kami menasihati anda agar tidak memendam soalan-soalan yang ada: sila kemukakannya dan dapatkan nasihat yang sewajarnya.

Integriti dan hormat-menghormati adalah paling utama dalam cara kita bekerja.



**1 JEAN-JACQUES LEBEL**  
Presiden  
Produk Profesional L'ORÉAL

**2 BRIGITTE LIBERMAN**  
Pengarah Urusan  
Kosmetik Aktif Antarabangsa

**3 JEAN-PAUL AGON**  
Ketua Pegawai Eksekutif

**4 GEOFF SKINGSLEY**  
Naib Presiden Eksekutif  
Sumber Manusia

**5 BÉATRICE DAUTRESME**  
Naib Presiden Eksekutif  
Komunikasi Korporat,  
Hal Ehwal Luar & Prospektif

**6 PATRICK RABAIN**  
Presiden  
Produk Mewah L'ORÉAL

**7 LAURENT ATTAL**  
Presiden dan Ketua  
Pegawai Eksekutif  
L'ORÉAL AS

**8 JOCHEN ZAUMSEIL**  
Pengarah Urusan Zon  
Asia

**9 JOSEPH BITTON**  
Pengarah Urusan Zon  
Amerika Latin

**10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN**  
Naib Presiden Eksekutif  
Pengeluaran & Teknologi

**11 MARC MENESGUEN**  
Presiden  
Produk Mewah L'ORÉAL

**12 CHRISTIAN MULLIEZ**  
Naib Presiden Eksekutif  
Pentadbiran & Kewangan

**13 JEAN-FRANÇOIS GROLLIER**  
Naib Presiden Eksekutif  
Penyelidikan & Pembangunan

# BAGAIMANA MENGUNAKAN KOD INI

CARA KITA BEKERJA tidak mengganti sebarang dasar sedia ada, dan anda harus terus merujuk kepada apa-apa sahaja peraturan dan tahap piawai yang telah ditetapkan di tempat kerja anda. Sebaliknya, kod ini bertujuan untuk memberikan satu rangka kerja kepada dasar-dasar ini, agar lebih mudah bagi anda memahami dasar rasional di sebaliknya.

Tetapi, apa yang penting, ia juga adalah satu alat untuk membantu anda menangani sebarang soalan atau dilema yang anda hadapi berkaitan dengan cara kita bekerja.

Tentu sekali, tiada dokumen yang dapat menduga dan menangani setiap situasi yang mungkin timbul, terutamanya memandangkan banyak dilema etika berlaku dalam 'bahagian samar-samar', yang mana penyelesaiannya belum ada. Oleh itu, bila-bila sahaja anda menghadapi keputusan yang berkaitan dengan etika kerja yang anda rasa tidak sesuai, sentiasa tanya diri anda soalan-soalan berikut:

1. Adakah ia sejajar dengan SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA?
2. Adakah ia sah di sisi undang-undang?
3. Bagaimana tindakan saya menjejaskan para pemegang saham dan bagaimana reaksi mereka jika mereka mendapat tahu tentang tindakan saya?
4. Jika saya tidak pasti, adakah saya sudah meminta bantuan?

Kami sedar bahawa sesetengah keadaan adalah tidak mudah. Apabila berasa ragu-ragu, **panduan penting** ialah untuk menyuarakan **hal tersebut dan berbincang secara terbuka**.

Subjek teknikal paling baik ditujukan kepada pakar dalaman yang berkaitan seperti Kewangan, Sumber Manusia, Kesihatan dan Keselamatan, Undang-Undang dan Cukai, Pembelian dan subjek-subjek lain.

**S:** Adakah dokumen ini berkaitan dengan saya?

**J:** Kita semua di L'ORÉAL boleh menghadapi dilema etika semasa kerja harian kita: bagaimana sikap kita dengan rakan sekerja dan memberikan respons terhadap tingkah-laku mereka, bagaimana kita menangani permintaan yang sukar dan tidak menyenangkan dari para pelanggan atau pembekal, bagaimana kita menyelesaikan persoalan tentang penggunaan harta syarikat. Setiap daripadanya mempunyai dimensi etika yang tersendiri. Kod ini menyediakan banyak bimbingan yang berguna dan praktikal dalam menangani dilema-dilema biasa yang kita semua hadapi dari masa ke semasa.

SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA ditujukan kepada semua kakitangan Kumpulan L'ORÉAL dan anak syarikatnya di seluruh dunia. Ia juga melibatkan semua Pegawai dan Pengarah Kumpulan L'ORÉAL serta anak syarikatnya.

Kod Etika Perniagaan ketika ini boleh didapati di dalam 41 bahasa. Versi bahasa Inggeris UK Kod ini adalah merupakan dokumen rujukan.

# MENGHORMATI INDIVIDU

Kami mengharapkan semua pekerja dan entiti bekerjasama di dalam keadaan saling hormat menghormati dan bersikap terbuka. Dengan cara ini, kita akan mengekalkan budaya kesetiaan, kepercayaan dan perpaduan di dalam perniagaan kita. Kita semua harus bermatlamat memberi pujian kepada idea orang lain, dan mengiktiraf sumbangan orang lain.

Kerja berpasukan adalah digalakkan dan kejayaan, serta kegagalan, harus dikongsi bersama. Kita harus mendengar dengan sabar dan berkongsi maklumat bila diperlukan, tertakluk kepada peraturan Kumpulan Syarikat ini mengenai kerahsiaan. Akhir sekali, merendah-rendahkan rakan sekerja adalah bertentangan dengan nilai-nilai L'ORÉAL.

# MENGHORMATI UNDANG-UNDANG

L'ORÉAL beroperasi di dalam banyak negara – tempat bagi pelbagai budaya, undang-undang dan sistem politik yang luas.

Sebagai peraturan asas, kita sebagai sebuah perniagaan dan individu dalam pelaksanaan tugas-tugas kita, perlu sentiasa menghormati undang-undang negara tempat L'ORÉAL beroperasi.

L'ORÉAL terutamanya terikat dengan maksud yang tersirat dan tersurat dalam undang-undang yang dikuatkuasakan:

- Hak asasi manusia; larangan buruh kanak-kanak dan buruh paksa; diskriminasi; waktu kerja dan gaji; gambaran kolektif pekerja
- Tahap piawaian kualiti, kesihatan dan keselamatan
- Alam sekitar
- Sogokan dan rasuah
- Cukai dan komunikasi tepat tentang maklumat kewangan
- Persaingan yang saksama

L'ORÉAL mencari jalan untuk berkongsi prinsip-prinsip ini dengan rakan kongsi perniagaannya dan untuk memastikan, sebaik mungkin, bahawa rakan kongsi sedemikian juga menghormati segala undang-undang dan peraturan ini.

# MENGHORMATI ADAT RESAM TEMPATAN

CARA KITA BEKERJA telah didraf dengan bantuan para kakitangan L'ORÉAL di seluruh dunia. Kami percaya bahawa mesej-mesej terasnya boleh diguna pakai di seluruh operasi kita.

Kita harus memastikan bahawa, di mana mungkin, kita menjalankan kegiatan kita dengan sikap yang peka terhadap budaya dan tradisi sosial masyarakat yang kita temui.

Terdapat kemungkinan di mana panduan di dalam kod ini bertentangan dengan undang-undang dan adat resam tempatan negara tertentu. Jika berlaku demikian, apabila undang-undang tempatan memerlukan tahap piawaian lebih tinggi daripada yang ditetapkan oleh kod ini, undang-undang harus digunakan. Jika, sebaliknya, kod ini menyediakan tahap piawai yang lebih tinggi, oleh itu kod ini harus digunakan menggantikan undang-undang tempatan – kecuali jika ia menyebabkan aktiviti tidak sah.

# PERBINCANGAN TERBUKA

**L'ORÉAL menggalakkan budaya keterbukaan di mana para pekerja boleh mengutarakan segala kebimbangan mereka.**

Semua pekerja diharapkan dapat memikul tanggungjawab peribadi bagi memastikan bahawa kelakuan kita mematuhi SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA.

Kami menggalakkan semua pekerja mengemukakan pandangan mereka, mempertahankan pendapat mereka dan mengisytiharkan kelakuan atau permintaan tidak boleh diterima.

Kami mengakui bahawa para pekerja mungkin mempunyai kebimbangan mengenai amalan-amalan tertentu dan perlukan nasihat dan bimbingan untuk membantu menyelesaikannya.

Adalah menjadi dasar kami bahawa sebarang kebimbangan yang dikemukakan dengan niat baik mengenai salah laku di bahagian Syarikat atau mana-mana pekerjaannya atau rakan kongsi perniagaan akan disiasat dengan teliti, dan bahawa tindakan wajar akan diambil untuk menangani hasil penyiasatan tersebut. "Niat baik" bermaksud bahawa anda telah menyediakan maklumat bahawa anda percaya untuk berterus-terang dan tepat pada masa itu, meskipun anda kemudiannya dibuktikan tersilap.

Kami akan menyediakan maklum balas kepada individu yang telah mengemukakan kebimbangan tersebut, setakat yang wajar dan boleh diberikan tanpa melanggar undang-undang atau tanggungjawab kerahsiaan yang lain.

Kami akan memastikan satu proses yang adil dalam hal penyiasatan dan, khususnya, menghormati prinsip-prinsip proses dan anggapan ketakbersalahan yang patut diberikan.

Semua maklumat yang diberikan di dalam penyiasatan akan dikomunikasikan menurut dasar "perlu tahu," dan mana-mana pekerja yang mengemukakan kebimbangan sedemikian dengan niat baik akan dilindungi dari tindakan balas. Kerjasama penuh diharapkan semasa penyiasatan dijalankan.

Saluran biasa untuk mengemukakan isu sedemikian adalah melalui pihak pengurusan atasan anda. Jika atas sebarang alasan anda rasa tidak selesa dengan saluran ini, anda harus kemukakan isu tersebut kepada Pengurus Sumber Manusia anda. Mungkin juga terdapat sumber tambahan tersedia di negara anda, seperti wakil staf, prosedur-prosedur aduan atau talian bantuan.

**Di negara anda, Pengurus Negara adalah orang yang pada dasarnya bertanggungjawab bagi memastikan SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA dihormati.**

Jika anda telah mengemukakan isu dalam negara dan anda masih tidak berpuas hati dengan jawapan yang diberikan oleh pihak pengurusan tempatan, atau dalam hal terkecuali yang isu tersebut tidak wajar untuk dikemukakan dalam negara, anda boleh hubungi Pengarah Etika Kumpulan L'ORÉAL seperti berikut:

**laman web:** [www.loreaethics.com](http://www.loreaethics.com)

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

**Sila ambil perhatian bahawa walaupun kami tidak menghalang laporan diberikan tanpa nama, namun kami tidak menggalakkannya. Kami percaya bahawa kami menawarkan jaminan yang memadai agar tidak perlu bagi seseorang pekerja yang melaporkan sebarang kebimbangan dengan niat baik untuk menyembunyikan identitinya. Juga adalah sukar untuk menyiasat sesuatu perkara dengan teliti jika ia dilaporkan secara tanpa nama.**

CARA KITA BEKERJA

# SEBAGAI SEBUAH PERNIAGAAN

“Matlamat kita adalah kecemerlangan,  
dan sentiasa mencabar diri  
dan kaedah kita”

SEMANGAT L'ORÉAL



# KESELAMATAN DAN KUALITI PRODUK

**Keselamatan dan kualiti produk adalah paling utama pada sepanjang masa.**

**Ia adalah prestasi unggul, kualiti dan keselamatan produk-produk kita membuktikan yang dedikasi dan penghormatan kita untuk pengguna-pengguna kita, telah membolehkan kami mendapat kepercayaan mereka, mengukuhkan reputasi jenama kita dan memastikan L'ORÉAL kekal terkemuka dalam bidang ini.**

**Kita beriltizam untuk memasarkan produk yang telah terbukti keberkesanan dan keselamatan, dijamin oleh ujian rapi.**

**Setiap pekerja L'ORÉAL di seluruh dunia perlu beriltizam terhadap pencapaian kualiti produk yang menyeluruh dari konsepsi ke pendedaran, dan juga setelah produk dipasarkan.**

**Kita semua yang terlibat dalam pembangunan, pengilangan, pemasaran, pendedaran dan jualan produk diharapkan agar:**

- Mematuhi semua keperluan perundangan dan kawal selia bagi pembangunan dan pelabelan produk
- Menggalakkan proses bertukar-tukar pandangan secara bebas dan terbuka mengenai keselamatan produk agar tiada isu keselamatan diabaikan
- Memastikan bahawa tahap piawaian tertinggi kebersihan dan kawalan kualiti ketat dikenakan di setiap peringkat proses pengeluarani
- Memastikan semua reaksi buruk oleh para pelanggan dilaporkan kepada Jabatan Pengawasan Selepas Pemasaran
- Memberi respons segera terhadap sebarang kebimbangan mengenai kemungkinan isu keselamatan produk, toleransi dan kawalan kualiti

S: Saya bekerja di bahagian talian pengeluaran, dan saya ternampak beberapa barang siap yang rosak, menunjukkan bahawa satu mesin mungkin mempunyai beberapa masalah kualiti. Saya tahu bahawa kita harus menghentikan pengeluaran apabila ini berlaku, tetapi penyelia saya tidak mengambil sebarang tindakan. Saya tahu bahawa jadual pengeluaran adalah amat ketat. Adakah patut saya percaya bahawa beliau tahu apa yang beliau buat dengan tidak menghiraukan perkara itu?

J: L'ORÉAL telah mengenakan kawalan kualiti di setiap peringkat proses pengilangan bagi memastikan bahawa para pelanggan kita mendapat produk yang berkualiti tinggi. Kualiti amat diutamakan, tanpa mengira jadual pengeluaran. Anda harus menghentikan bahagian pengeluaran tersebut tanpa sebarang keraguan, berkongsi masalah tersebut secara terbuka dengan pengurus anda, dan berganding bahu dengan beliau dan ahli pasukan yang lain untuk menangani isu tersebut, sebelum meneruskan proses pengeluaran.

S: Kami telah menerima laporan daripada pembekal yang menyatakan bahawa pencemaran mungkin berlaku dalam penghantaran bahan-bahan baru-baru ini. Produk yang mengandungi bahan-bahan tersebut telah pun dihantar kepada pelanggan kita dan tiada bukti kukuh tentang pencemaran di dalam produk kita. Adakah kita bertanggungjawab untuk menarik balik kesemua hasil pengeluaran?

J: Di L'ORÉAL, kita bertindak dengan segera terhadap sebarang kebimbangan tentang kemungkinan keselamatan produk. Anda harus bincangkan isu tersebut dengan pengurus anda atau Pengurus Kawalan Kualiti dengan segera.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan keselamatan produk, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda, Pengurus Kawalan Kualiti anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# KETEPATAN DALAM REKOD KEWANGAN DAN PERNIAGAAN

**Ketepatan adalah paling utama bagi perniagaan yang berjaya. Ini adalah bahagian penting bagi menjalankan perniagaan kita secara sah, jujur dan cekap. Kita semua mempunyai tanggungjawab untuk memastikan bahawa semua rekod, kewangan atau sebaliknya, adalah tepat. Terutamanya, adalah penting untuk menyediakan maklumat yang telus, tetap dan boleh dipercayai kepada para pemegang saham kita.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Memainkan peranan kita dalam memastikan bahawa rekod kewangan dan perniagaan yang tepat dikekalkan pada setiap masa
- Mengekalkan rekod dengan selamat dan mengikut sebarang garis panduan mengenai proses penyimpanan rekod
- Bekerjasama dengan juruaudit dalaman dan luaran kita
- Tidak membenarkan semua urusan niaga tunai. Jika tiada kemungkinan lain, urusan niaga tunai perlu disahkan dengan jelas, direkodkan dan didokumentasikan dengan betul
- Memastikan kita tidak menjual, memindahkan atau melupuskan sebarang aset L'ORÉAL tanpa kebenaran dan dokumentasi yang betul

---

S: Saya telah diminta untuk memeriksa laporan jualan yang disediakan oleh pengurus saya bagi akhir tahun. Dalam berbuat demikian, saya ternampak apa yang saya fikir sebagai satu kesilapan yang tidak disedari oleh sesiapa. Saya agak takut untuk menyebutnya, kerana saya tidak mahu membahayakan hubungan saya dengan pengurus. Apakah yang perlu saya lakukan?

J: Sebab anda diminta memeriksa laporan jualan sebenarnya adalah untuk memastikan terdapat tiada kesilapan. Jika anda tidak mendedahkan hal ini, anda tidak melakukan tugas anda dengan betul dan anda tidak berkhidmat demi kepentingan Syarikat. Anda harus bercakap dengan pengurus anda tentang apa yang anda temui. Beliau tiada alasan untuk memarahi anda; sebaliknya, anda melaksanakan tugas dengan baik bagi menghindari maklumat tidak tepat dikeluarkan.

S: Kehidupan kadang kala amat sibuk, dan saya tidak selalun dapat mencari semua resit yang saya perlukan untuk menuntut perbelanjaan saya. Bolehkah jika saya menambah beberapa bahan perbelanjaan rekaan yang kurang daripada amaun yang memerlukan resit, hanya untuk mendapatkan jumlah yang betul? Ini bukanlah tidak jujur, memandangkan saya tidak menuntut lebih. Saya hanya memastikan saya menerima apa yang patut.

J: Tidak, ini tidak betul. Ini bermakna laporan perbelanjaan adalah tidak tepat, dan menjadikan laporan perakaunan tidak tepat. Anda bertanggungjawab mencari semua resit; inilah satu-satunya jaminan bahawa anda akan menerima pembayaran yang patut diberi.

S: Salah seorang pelanggan kita telah bertanya jika mereka boleh membayar melalui campuran akaun berlainan, menggunakan gabungan tunai dan cek. Adakah ini boleh diterima? Apakah yang perlu saya lakukan?

J: Anda harus berhati-hati terutamanya dengan urusan niaga sebegini. Ia mungkin wang haram, satu proses yang mana dana yang diperoleh melalui cara yang menyalahi undang-undang (cth. dadah, rasuah dan pelacuran) dan perlu disembunyikan, atau dibuat agar kelihatan sah. Oleh itu anda perlu sentiasa memaklumkan pihak pengurusan atasan anda sebelum menerima bayaran, dan mengambil semua langkah-langkah yang mungkin untuk memastikan bahawa ini adalah urusan niaga yang sebenar (bona fide). Antara tanda-tanda bahaya yang perlu diambil perhatian adalah: bayaran yang dibuat dari mata wang selain dari yang dinyatakan dalam invoice; cubaan untuk membuat bayaran tunai; bayaran dibuat oleh seseorang yang bukan pihak berkaitan dengan kontrak; bayaran ke dan dari satu akaun selain dari yang digunakan dalam hubungan perniagaan biasa; dan permintaan untuk membuat lebih bayaran.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan ketepatan kewangan, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda, Pengarah Kewangan anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# PENGGUNAAN SUMBER SYARIKAT

**Sumber syarikat bertujuan untuk membantu pekerja mencapai matlamat perniagaan L'ORÉAL. Menyalahguna atau membazirkan sumber Syarikat, termasuk masa pekerja, menjejaskan kita semua dan merosakkan prestasi operasi dan kewangan L'ORÉAL.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Sebagai peraturan umum, elak menggunakan aset syarikat untuk tujuan peribadi. Penggunaan terhadap alat komunikasi seperti e-mel, telefon dan internet mungkin boleh diterima selagi ia tidak menyebabkan sebarang kos tidak munasabah dan tidak mengganggu tanggungjawab tugas kita
- Menghormati dan melindungi aset Syarikat untuk memastikan bahawa ia tidak hilang, rosak, disalahguna atau dibazirkan, mahu pun dipinjamkan kepada orang lain, dipindahkan, dijual atau didermakan tanpa kebenaran
- Mengelakkan penggunaan sistem komputer, akaun e-mel korporat dan internet yang tidak wajar
- Mengakui bahawa semua aset dan dokumen syarikat dimiliki oleh L'ORÉAL

S: Saya mengesyaki bahawa salah seorang ahli pasukan saya menjalankan perniagaan perunding luar di dalam waktu kerja Syarikat, dan menggunakan komputer riba dan e-mel Syarikat untuk tujuan tersebut. Saya memberitahu seorang kawan dari Perkhidmatan Maklumat. Beliau boleh mengakses e-mel beliau, dan telah menawarkan bantuan untuk membuat sedikit siasatan untuk mengetahui apa yang sedang berlaku. Adakah ini OK?

J: Tidak. Jika anda berasa sangsi sebegini, anda harus membangkitkannya terus kepada pengurus anda. Syarikat mempunyai prosedur khusus bagi mengakses akaun e-mel pekerja berhubung dengan sesuatu penyiasatan salah laku ataupun atas alasan munasabah lain. Walaupun rakan anda dari Perkhidmatan Maklumat mempunyai akses ke akaun ini, beliau tidak patut menggunakannya untuk tujuan ini tanpa kebenaran sewajarnya melalui saluran rasmi Syarikat.

S: Pencetak di rumah kami rosak, dan isteri saya perlu menghantar CV untuk peluang kerja dengan segera. Bolehkah saya menaip dan mencetaknya di tempat kerja?

J: Secara umum, anda mungkin boleh menggunakan komputer semasa luar waktu kerja untuk menaip sebarang dokumen peribadi, selagi ia hanya dilakukan sekali-sekala, munasabah dan tidak mengganggu tanggungjawab tugas anda.

S: Saya sentiasa menerima e-mel "joke of the day" daripada seorang rakan dalam jabatan lain, yang sesetengahnya adalah amat lucu. Saya ingin menghantarnya kepada rakan sekerja saya dan membuat mereka tersenyum di pagi Isnin, tetapi saya tidak pasti jika pengurus saya membenarkannya. Apakah yang perlu saya lakukan? Singkirkannya dari senarai?

J: Gunakan akal dalam hal ini. Ingat bahawa tidak semua orang mempunyai deria lucu yang sama, dan anda harus berfikir dua kali sebelum mengirim semula "jenaka" sedemikian. Terutamanya, anda harus ingat bahawa e-mel dan sistem akses internet Syarikat tidak harus digunakan untuk mengakses, menyimpan, menghantar atau mengumumkan sebarang bahan yang tidak sejajar dengan SEMANGAT L'ORÉAL – terutamanya untuk menghormati individu berkenaan. Ini termasuk imej lucu atau kandungan berbau seksual yang sangat jelas kandungan politik atau agama, atau apa-apa yang menggalakkan keganasan, kebencian atau sikap tidak bertoleransi.

S: Di tempat kerja, kita boleh membeli produk dari kedai Syarikat pada harga diskaun. Saya juga kadang kala diberi produk percuma oleh rakan saya dari bahagian Pemasaran. Saya telah memberi beberapa produk ini kepada makcik saya dan beliau mencadangkan bahawa kami menjualnya di internet. Adakah ini OK?

J: Tidak, anda tidak boleh menjual produk tersebut. Pekerja mempunyai akses kepada produk percuma atau dijual pada harga diskaun kerana kami rasa adalah penting bagi semua pekerja L'ORÉAL, walau apa jua fungsi kerja mereka, dapat mengenali dan menikmati produk kita. Ini adalah cara untuk berbangga dengan kerja kita. Ini bermakna bahawa produk tersebut adalah untuk kegunaan peribadi anda. Anda juga boleh memberinya sebagai hadiah kepada keluarga dan rakan-rakan anda, tetapi ini haruslah terkecuali.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan penggunaan aset syarikat, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pengurusan anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# MAKLUMAT SULIT

**Pendedahan maklumat sulit tanpa kebenaran boleh menjejaskan L'ORÉAL. Kita semua harus memastikan bahawa semua maklumat sulit ini disimpan dengan selamat dan tidak diketahui oleh orang awam. Sesiapa yang mempunyai akses kepada maklumat sulit yang dimiliki oleh rakan kongsi perniagaan adalah bertanggungjawab untuk melindunginya dari didedahkan.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Mengehaskan pendedahan maklumat sulit kepada orang yang “perlu tahu” yang munasabah dan berkhidmat demi kepentingan L'ORÉAL
- Melindungi semua rekod sulit pelanggan dan pembekal, baik di atas kertas mahu pun elektronik
- Mencegah pendedahan maklumat sulit kepada pihak ketiga luar L'ORÉAL (termasuk ahli keluarga pekerja)
- Mengelak daripada membincangkan atau melakukan kerja dengan maklumat sulit di tempat awam yang mana perbualan boleh didengari atau keselamatan data terjejas
- Memastikan bahawa kita tidak mendedahkan maklumat sulit pekerja yang terdahulu
- Mengembalikan segala maklumat sulit (termasuk semua salinan bahan asal) apabila meninggalkan L'ORÉAL

S: Rakan saya sering bertanya tentang tugas saya di L'ORÉAL: mereka ingin tahu apa bahan yang terkandung dalam produk kita, dan apa pelancaran produk baru yang bakal kita lancarkan. Jelas sekali, banyak juga jawapan yang saya tahu melalui tugas-tugas saya – oleh itu, setakat mana yang saya boleh beritahu mereka?

J: Sebarang maklumat (bertulis, elektronik atau sebarang bentuk lain) yang tidak tersedia untuk umum, dan anda mempunyai akses terhadapnya sebagai pekerja L'ORÉAL, harus dianggap sulit. Mendedahkan maklumat sedemikian, walaupun kepada rakan yang boleh dipercayai, adalah tidak wajar. Ini boleh menjejaskan kepentingan L'ORÉAL.

S: Tempoh hari, saya membawa pelanggan berpotensi ke satu mesyuarat. Dalam perjalanan ke bilik mesyuarat, kami melalui pejabat seorang rakan sekerja. Pintunya terbuka, dan beliau sedang bercakap kepada pelanggan lain tentang keadaan penentuan harga di fon suara. Sebaik sahaja kami melalui biliknya, kami boleh mendengar dia menawarkan beberapa urus janji istimewa – semuanya dapat didengari oleh pelanggan saya! Tentu sekali beliau sepatutnya lebih berhati-hati?

J: Kita semua perlu mengambil langkah-langkah yang perlu bagi melindungi kerahsiaan maklumat, walaupun di tempat kerja: contohnya, dengan menurut dasar “meja bersih”, mengunci fail, sentiasa menukar kata laluan dan berhati-hati apabila menggunakan fon suara. Anda sama sekali tidak tahu siapa yang mungkin lalu, dan malah di kalangan pekerja L'ORÉAL, maklumat sensitif secara dagangan hanya perlu dikongsi berasaskan “perlu tahu”.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan kerahsiaan, ambil langkah-langkah sesuai untuk menyelesaikannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pengurusan anda, Jabatan Undang-Undang atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai “Perbincangan Terbuka”).

# MEWAKILI SYARIKAT

**Reputasi L'ORÉAL bergantung pada kelakuan setiap daripada kita semua.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Bertindak dengan mengambil berat tentang kepentingan L'ORÉAL
- Memperlihatkan nilai-nilai L'ORÉAL dalam kelakuan profesional kita
- Mengelakkan dari bercakap atau menulis bagi pihak L'ORÉAL kecuali diberi kebenaran seperti yang sepatutnya
- Mengelakkan dari bercakap atau menulis tentang perkara yang luar daripada kepakaran peribadi kita
- Memastikan tiada kekeliruan antara pandangan peribadi dan pandangan Syarikat. (Oleh itu, contohnya, anda harus elakkan dari mengguna kepala surat atau e-mel L'ORÉAL untuk menyatakan pandangan peribadi atau untuk perniagaan peribadi.)

---

S: Saya melawat blog rakan sekerja dan ternampak beliau menyatakan beberapa pandangan peribadi tentang pengurusan L'ORÉAL. Beliau tidak menyatakan bahawa beliau adalah pekerja L'ORÉAL, tetapi agak mudah untuk meneka dari maklumat lain yang beliau berikan seperti "Saya bekerja di syarikat kosmetik nombor 1"! Adakah perlu saya bercakap dengannya tentang hal ini?

J: Laman blog (blog) menjadi bentuk pernyataan yang semakin digemari. Apabila menyertai blog, pekerja harus menjelaskan bahawa mereka menyatakan pandangan peribadi mereka sendiri, dan mengambil segala langkah berjaga-jaga bagi memastikan bahawa ia langsung tidak menggambarkan bahawa ia adalah pandangan L'ORÉAL. Dalam kebanyakan hal, adalah tidak wajar memperkenalkan diri mereka sebagai pekerja L'ORÉAL dalam blog sedemikian. Anda harus membangkitkan isu ini dengan rakan sekerja anda dahulu, memandangkan beliau mungkin tidak sedar bahawa tindakannya mungkin bertentangan dengan kepentingan L'ORÉAL. Jika perlu, anda boleh memutuskan untuk berbincang dengan pengurus anda.

S: Pasukan kami mengambil bahagian dalam satu persidangan yang melibatkan bermalam dan makan malam di hotel tempat persidangan. Salah seorang ahli pasukan saya minum lebih daripada yang sepatutnya semasa makan malam dan mula bersikap buruk, menceritakan jenaka bodoh dan bersikap agresif dengan pekerja hotel. Apakah yang perlu saya katakan kepada beliau mengenai kelakuannya?

J: Walaupun kejadian tersebut berlaku semasa waktu lepas kerja, ahli pasukan anda masih dalam urusan perniagaan Syarikat. Bagi orang lain di sekelilingnya, beliau mewakili L'ORÉAL. Adalah jelas bahawa kelakuan beliau tidak boleh diterima.

S: Kadang-kadang, internet nampaknya penuh dengan maklumat yang salah tentang L'ORÉAL. Bukankah menjadi tanggungjawab saya untuk membetulkannya?

J: Tidak. Jika terdapat maklumat yang salah tersebar kepada umum, anda harus memberitahu pengurus anda atau seseorang di Perhubungan Awam mengenainya dan mereka akan bertindak jika perlu. Tetapi, tiada pekerja dibenarkan mengirim maklumat Syarikat atau kedudukan Syarikat ke internet atau ke mana-mana pun.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan mewakili syarikat, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pengurusan anda, Pengurus Perhubungan Awam anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# HADIAH DAN HIBURAN

**Bertukar-tukar hadiah dan hiburan boleh membantu membina persefahaman dan memperbaiki hubungan kerja, tetapi ini juga boleh menimbulkan percanggahan kepentingan antara kepentingan peribadi dan tanggungjawab profesional.**

**Apabila menerima hadiah atau hiburan, panduan “penting” ialah pendedahan penuh.**

**Apabila memberi hadiah atau hiburan, panduan “penting” ialah kemunasabahan dan bagaimana anggapan umum terhadapnya.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Jangan sekali-kali menerima hadiah atau hiburan daripada mana-mana pembekal kecuali ia jelas bernilai simbolik
- Jangan sekali-kali memberi atau menerima hadiah tunai
- Memastikan bahawa semua hadiah dan hiburan yang ditawarkan adalah sesuai dan sejajar dengan nilai-nilai L'ORÉAL
- Memastikan bahawa apabila mewujudkan hubungan perniagaan baru, semua pihak tahu dari mula lagi tentang garis panduan L'ORÉAL mengenai hadiah dan hiburan. Sebaliknya kita juga perlu mengambil tahu tentang dasar rakan kongsi perniagaan kita mengenai isu-isu ini. Ini adalah perlu untuk mengelakkan sebarang salah faham untuk jangka masa panjang
- Segera mendedahkan kepada pengurusan kita sebarang hadiah atau jemputan yang kita terima

**S:** Bolehkah saya menawarkan pelanggan L'ORÉAL tiket ke konsert yang saya tidak dapat hadir?

**J:** Seseorang dari L'ORÉAL perlu hadir dan boleh menjalankan urusan niaga dengan pelanggan tersebut sebagai sebahagian dari sebarang temasya sedemikian. Peraturan yang sama dikenakan apabila menerima hiburan daripada seseorang pembekal. Ini hanya dibenarkan jika hiburan tersebut munasabah, biasa dan menjadi kelaziman bagi hubungan perniagaan anda, dan penyedia tersebut juga turut hadir.

**S:** Kami baru saja mencapai persetujuan dalam urusan niaga penting dengan seorang pelanggan baru. Pengurus Jualan saya telah mencadangkan agar kami membawanya ke kelab untuk meraikan kejayaan ini. Saya rasa itu idea yang bagus – sehinggalah saya mendapat tahu bahawa ia adalah kelab tarian lucah! Saya rasa amat tidak selesa menawarkan hiburan sebegini. Adakah saya bersikap terlalu sensitif?

**J:** Hiburan yang ditawarkan kepada para pelanggan bukan sahaja harus munasabah tetapi juga boleh diterima. Kelab sebegini bukan sahaja kemungkinan bertentangan dengan SEMANGAT L'ORÉAL, tetapi juga boleh membuat pelanggan tersebut rasa amat tidak selesa, apatah lagi mana-mana ahli pasukan jualan berpendapat “hiburan” begini dibenci orang. Anda harus menggalakkan Pengurus Jualan anda mencari pilihan yang lebih wajar. Dalam jangka masa panjang, ini akan memberi gambaran baik tentang Syarikat.

**S:** Agar dapat menjual produk yang lama, seorang pembekal baru sahaja menawarkan saya 15% diskaun secara peribadi. Bolehkah saya menerimanya?

**J:** Tidak, anda tidak boleh terima diskaun tersebut kecuali itu adalah tawaran kepada semua pekerja L'ORÉAL.

**S:** Sebagai sebahagian daripada tugas saya, saya mengemukakan beberapa mesyuarat, rombongan dan konvensyen perniagaan. Kini, sebuah hotel yang saya sering tempah bilik untuk pekerja L'ORÉAL telah menawarkan saya hujung minggu percuma untuk ulang tahun perkahwinan ibu bapa saya. Itu adalah tanda baik hati. Bolehkah saya menerimanya?

**J:** Tidak. Walaupun anda tidak akan memperoleh faedah dari pemberian tersebut secara peribadi, menerima tawaran tersebut bakal menimbulkan kesukaran untuk kekal saksama apabila anda menguruskan penginapan hotel untuk L'ORÉAL pada masa hadapan. Malah kehadiran percanggahan kepentingan sedemikian adalah tidak wajar dan harus dielakkan dengan menolak tawaran tersebut secara sopan, menjelaskan mengapa anda berbuat demikian.

**S:** Seorang pembekal baru sahaja menawarkan saya sebakul hadiah besar produknya. Saya tahu itu tidak banyak menelan belanjanya, oleh itu, bolehkah – dan adakah harus – saya menerimanya?

**J:** Anda hanya boleh terima pemberian dan undangan yang bernilai simbolik. Contohnya, produk dengan logo syarikat pembekal dan sekotak coklat biasanya boleh diterima. Dalam hal ini, anda perlu mengucapkan terima kasih kepada pembekal atas kemurahan hatinya, tetapi menolak hadiah tersebut dengan sopan. Jika anda fikir ini boleh menjejaskan hubungan jika anda menolaknya, dapatkan nasihat daripada pihak pengurusan anda untuk mendapatkan cara menangani keadaan ini dengan wajar.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan hadiah dan hiburan, dapatkan maklumat tentang dasar negara anda dan jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan dengan membincangkannya dengan pengurusan anda, Pengurus Pembelian anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai “Perbincangan Terbuka”).

# RASUAH DAN BAYARAN PEMUDAHAN

Kami percaya bahawa sogokan tidak boleh diterima. Kelakuan sedemikian adalah tidak sejajar dengan SEMANGAT L'ORÉAL, tidak memberi faedah kepada masyarakat tempat kita beroperasi, dan ia merupakan kos bagi Syarikat. Rasuah adalah satu bentuk sogokan, dan ia adalah menyalahi undang-undang di kebanyakan negara, terutamanya di mana pegawai awam terlibat. Sesetengah negara juga mengharamkan "bayaran pemudahan". Ini ditakrif sebagai bayaran yang digunakan untuk menjamin atau mempercepatkan tindakan rutin sah kerajaan, seperti mengeluarkan permit atau melepaskan barang yang ditahan kastam. Kebanyakannya, pada hakikatnya, ia adalah satu bentuk rasuah.

**Kita semua diharapkan agar:**

- Jangan membuat, menawarkan atau menjanjikan wang tunai atau perkhidmatan (termasuk hadiah dan hiburan) kepada kakitangan kerajaan, pegawai-pegawai lain dan orang yang mempengaruhi mereka
- Jangan membuat bayaran sedemikian dengan sengaja melalui pihak ketiga – yang bermaksud untuk memilih-milih dan memantau kontraktor, agen dan rakan kongsi perniagaan
- Memastikan bahawa, jika kita mendapati kita berada di dalam situasi yang mana bayaran sedemikian tidak boleh dielakkan, kita memberitahu Pengurus Negara kita dengan segera, dan mendokumenkan permintaan tersebut secara lengkap

S: Saya diberitahu bahawa saya harus menggaji "pakar runding" tempatan untuk membantu mendapatkan semua permit yang kita perlukan dari kerajaan asing. Pakar runding tersebut meminta retainer yang besar dan berkata bahawa beliau akan gunakan wang tersebut untuk "membantu mengerakkan proses". Memandangkan kita kurang pasti ke mana wang tersebut akan dialirkan, adakah kita perlu kluatir mengenainya?

J: Ya. Jika anda mengesyaki bahawa mana-mana agen yang bertindak tidak wajar, anda harus membayar retainer sedemikian sehingga anda telah memastikan bahawa tiada bayaran tidak wajar telah atau akan dibuat. Penyiasatan hal sedemikian mungkin lazimnya sukar di beberapa negara, tetapi mana-mana agen yang berurusan dengan syarikat multinasional harus memahami keperluan langkah-langkah ini dilaksanakan.

S: Saya menubuhkan sebuah pejabat baru dan pihak autoriti tempatan meminta sedikit ganjaran sebelum mereka memasang talian telefon kita. Bolehkan saya membuat bayaran ini?

J: Syarikat tidak menyediakan ganjaran kepada pegawai untuk memastikan pelaksanaan tugas rasmi. Jika bayaran tersebut bukan yuran pemasangan sah, anda tidak harus membayarnya.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan rasuah dan bayaran pemudahan, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pengurusan anda, Pengurus Pembelian anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# CARA KITA BEKERJA SEBAGAI MAJIKAN

“Matlamat kami adalah menjadikan L'ORÉAL sebagai tempat bekerja paling hebat. Kami tahu bahawa kakitangan kami adalah aset yang paling berharga”

SEMANGAT L'ORÉAL



# KESIHATAN, KESELAMATAN DAN JAMINAN

**Kita semua yang bekerja dengan dan untuk L'ORÉAL mempunyai hak terhadap persekitaran kerja yang sihat, selamat dan terjamin.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Mematuhi peraturan Syarikat mengenai kesihatan dan keselamatan di tempat kerja
- Mengambil langkah berhati-hati yang munasabah untuk mengekalkan persekitaran kerja yang selamat dan sihat
- Memastikan kita tidak meletakkan diri atau orang lain didalam keadaan yang berisiko oleh tindakan kita
- Memastikan bahawa kita tahu apa yang perlu dilakukan jika kecemasan terjadi di tempat kerja
- Melaporkan kepada pengurusan sebarang kelakuan, pemasangan atau bahan yang mungkin menjejaskan keselamatan persekitaran kerja kita, di samping menyebabkan kemalangan, walaupun kecil

S: Pengurus saya mengatakan beliau bimbang saya tidak mendapat tidur yang cukup, dan telah mencadangkan agar saya tidak harus kerap sangat keluar selepas kerja. Beliau mengatakan beliau khawatir saya mungkin terlelap dan terlibat dengan kemalangan. OK, memang sekali dua saya agak mengantuk – tetapi saya masih boleh melakukan tugas saya. Tentu sekali itu bukan urusan beliau apa yang saya buat di luar waktu kerja? Tidakkah saya berhak terhadap kehidupan peribadi saya? Saya rasa dia menjengkelkan. Apakah yang perlu saya lakukan?

J: Bagaimana anda meluangkan masa di waktu petang adalah terserah kepada anda. Tetapi, jika keletihan anda meletakkan diri dan orang lain pada risiko, pengurus anda berhak membangkitkan perkara ini terhadap anda – meskipun beliau harus melakukannya dengan kepekaan dan menghormati privasi anda. Walaupun kami menghormati kehidupan peribadi pekerja, kelakuan yang mungkin mewujudkan bahaya keselamatan terhadap anda atau rakan sekerja anda tidak boleh diterima. Tiada tolak-ansur dalam hal keselamatan.

S: Penyelia pengeluaran saya telah mengarahkan saya untuk melumpuhkan peranti keselamatan yang memperlahankan talian pengeluaran. Apakah yang perlu saya lakukan?

J: Anda tidak harus sekali-kali memintas, memberhentikan atau melumpuhkan sebarang peranti keselamatan atau kelengkapan pemantauan tanpa kelulusan yang wajar terlebih dahulu dari wakil keselamatan. Keselamatan adalah komitmen mutlak yang tidak harus dijejaskan oleh jadual pengeluaran atau atas sebarang alasan lain.

S: Sebagai wakil jualan, saya sering memandu pada waktu malam dengan sampel produk di bandar-bandar besar dan kawasan luar bandar. Kadang kala saya rasa tidak selamat. Saya telah mengutarakan isu keselamatan kepada pengurus saya tetapi beliau tidak berbuat apa-apa mengenai kebimbangan saya mengenai perkara ini. Adakah perlu saya mengutarakannya kepada orang lain di dalam Syarikat?

J: Anda harus cuba mengelak dari meletakkan diri anda dalam situasi ini, tetapi kadang-kadang ia mungkin tidak dapat dielakkan. Jika anda rasa keselamatan anda dalam bahaya, anda harus menghubungi Pengurus Sumber Manusia anda untuk membincangkan jalan penyelesaian yang mungkin.

S: Saya baru dapat tahu bahawa salah satu subkontraktor kita telah meminum arak di premis kita. Memandangkan beliau bukan pekerja L'ORÉAL secara teknikal adakah kita perlu merasa bimbang?

J: Laporkan kepada pihak pengurusan sebarang kelakuan yang menjejaskan keselamatan persekitaran kerja kita atau meletakkan orang lain dalam bahaya.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan kesihatan dan keselamatan, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan Pengurus Kesihatan dan Keselamatan anda, Pengurus Sumber Manusia anda dan Pengurus Tapak anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# KEPELBAGAIAN

**Di L'ORÉAL, kami mempercayai nilai perbezaan, dan melihatnya sebagai aset unggul dalam kerja kita. Latar belakang yang berlainan bagi tenaga kerja kita merangsang kreativiti, dan memberikan kita pemahaman lebih baik terhadap para pelanggan kita.**

**L'ORÉAL juga beriltizam untuk memudahkan integrasi profesional bagi mereka yang memerlukan perhatian khas: remaja, orang dari latar belakang yang kurang bernasib baik dan mereka dengan keperluan fizikal khas.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Memastikan kita tidak mendiskriminasikan berdasarkan:
  - Jantina
  - Kecacatan
  - Keadaan keluarga
  - Orientasi jantina
  - Usia
  - Pendapat politik dan falsafah
  - Kepercayaan agama
  - Kegiatan kesatuan sekerja
  - Bangsa, sosial, budaya atau negara asal

Ini dikenakan bukan sahaja terhadap proses pengambilan rekrut baru, tetapi juga kepada semua keputusan berkaitan dengan latihan, promosi, keadaan pekerjaan secara umum

- Menyokong dan menggalakkan komitmen L'ORÉAL terhadap tenaga kerja yang berlainan
- Memastikan bahawa para pembekal, pelanggan dan rakan kongsi perniagaan kita mengetahui dasar kepelbagaian L'ORÉAL

**S:** Apakah sebenarnya yang L'ORÉAL maksudkan dengan "diskriminasi"? Adakah sama dengan takrif yang diberi oleh undang-undang dalam negara saya, atau adakah ia berlainan?

**J:** Peraturan pertama ialah L'ORÉAL menghormati undang-undang tempatan dan oleh itu mana-mana pekerja yang mencabuli undang-undang diskriminasi dalam negara mereka mungkin dihukum. Namun begitu, terdapat negara yang L'ORÉAL anggap bahawa undang-undang diskriminasi tidak menghalang kelakuan tertentu yang Syarikat dapati tidak boleh diterima. Contohnya, L'ORÉAL menentang bukan sahaja diskriminasi langsung, tetapi juga diskriminasi tidak langsung.

Diskriminasi langsung bermaksud sebarang tindakan yang diambil berkaitan dengan kerja, latihan, promosi, penggunaan tenaga secara berterusan atau sebarang aspek kehidupan kerja lain yakni mereka yang terjejas tidak menikmati layanan dan peluang sama rata.

Diskriminasi tidak langsung adalah sebarang tindakan yang, walaupun nampaknya biasa, meletakkan setiap orang dengan jantina, usia, kecacatan atau sifat-sifat lain tertentu sebagai kelemahan berbanding orang lain.

**S:** Seorang rakan sekerja dalam jabatan saya sering berjenaka tentang latar belakang etnik dan agama orang. Katanya, beliau cuma berjenaka – tetapi saya dapati komennya menghina dan merendahkan maruah orang lain. Saya tidak mahu dilihat sebagai orang yang menyuramkan suasana, juga, atau sebagai seorang yang terlalu sensitif dan tidak mempunyai rasa lucu, dan saya takut berhadapan dengannya. Apakah yang perlu saya lakukan?

**J:** Jenaka atau penghinaan terhadap orang lain disebabkan oleh warna kulit, negara kelahiran mereka, agama atau malah loghat mereka adalah tidak diterima oleh kita di L'ORÉAL. Mereka tidak memberikan penghormatan yang patut diberi kepada kita semua. Beritahu rakan sekerja anda bahawa anda dapati "jenaka" beliau menyakitkan hati. Jika mereka tidak berhenti, anda harus bangkitkan perkara ini dengan pihak pengurusan atasan anda atau Pengurus Sumber Manusia.

**S:** Saya ingin mengakhiri setiap minggu kerja dengan mengadakan mesyuarat kumpulan setiap petang Jumaat supaya kami boleh membincangkan segala isu yang berbangkit sepanjang minggu tersebut. Saya tahu bahawa ini akan mendatangkan kesusahan kepada dua orang ahli pasukan saya yang gemar untuk pulang awal pada hari Jumaat, atas alasan agama, melainkan ada kerja yang masih perlu disiapkan. Adakah ini merupakan diskriminasi secara tidak langsung?

**J:** Ia boleh menjadi diskriminasi tidak langsung jika anda tidak mempunyai alasan yang munasabah untuk mengadakan mesyuarat pada setiap petang Jumaat, atau ada cara yang lebih sesuai untuk memenuhi keperluan anda. Ia kelihatan bahawa anda mempunyai keperluan yang sah untuk mengadakan mesyuarat tersebut (memantau perkembangan pasukan anda dan sedia menjawab segala kemusykilan mereka) – tetapi adakah anda perlu mengadakannya pada petang Jumaat? Adakah anda boleh mendapatkan keputusan yang sama dengan mengadakan mesyuarat lebih awal pada hari tersebut – atau pada awal pagi Isnin?

**S:** Saya selalu mendengar bahawa kepelbagaian adalah penting untuk sesebuah Kumpulan. Adakah ini bermakna saya perlu menggaji atau mengambil wanita atau orang dari minoriti etnik?

**J:** Tidak, ini bukanlah apa yang kita mahukan. Di L'ORÉAL, kami mengambil pekerja berdasarkan merit, dan oleh itu anda haruslah memilih calon yang terbaik untuk kerja tersebut. Tetapi ingat bahawa kepelbagaian bukanlah hanya terhad kepada minoriti etnik dan kaum wanita sahaja. Ia juga merangkumi kumpulan-kumpulan lain yang selalu menjadi mangsa diskriminasi, seperti orang yang kurang upaya, orang berumur dan sebagainya.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan kepelbagaian, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai “Perbincangan Terbuka”).

# GANGGUAN DAN MEMBULI

**Setiap dari kita mempunyai hak untuk dihormati dan kemuliaan manusia. Di L'ORÉAL, prinsip tersebut menjadi asas kepada cara kita bekerja. Sebarang kelakuan atau tindakan yang kemungkinan akan mencabuli hak ini, dan, khususnya, sebarang bentuk gangguan dan membuli, adalah tidak boleh diterima. Di L'ORÉAL, kita mencabar fakta-fakta dan idea-idea, bukannya individu.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Menjauhi sebarang gangguan atau membuli
- Menyokong dan menggalakkan komitmen L'ORÉAL untuk mewujudkan tempat kerja yang bebas dari situasi membuli dan gangguan
- Berbudhi bahasa: melayan rakan sekerja kita seperti mana kita mahu mereka melayan kita

S: Apakah sebenarnya yang L'OREAL maksudkan dengan "gangguan" dan "membuli"? Saya tidak fikir yang kami mempunyai undang-undang sebegini di negara saya.

J: Peraturan utama ialah L'ORÉAL menghormati undang-undang tempatan dan oleh itu mana-mana pekerja yang mencabuli undang-undang gangguan di tempat kerja dalam negara mereka boleh dihukum. Namun begitu, terdapat negara yang L'ORÉAL anggap bahawa undang-undang gangguan yang ada tidak menghalang kelakuan tertentu yang tidak boleh diterima di Syarikat ini. Bergantung kepada keadaan, kelakuan tertentu mungkin dianggap tidak wajar, seperti:

- Tindakan dengan niat untuk menyebabkan kecederaan dan menyakiti hati orang lain
- Sengaja memerangkap seseorang agar membuat kesalahan
- Penghinaan atau ugutan
- Pemuluan fizikal atau sosial (ataupun dikenali sebagai "layanan senyap")

Mungkin di negara anda tiada undang-undang bagi perkara seperti ini. Bagaimanapun, anda mungkin mendapati bahawa kelakuan seperti ini adalah dilarang oleh undang-undang, walaupun ia tidak dirujuk sebagai gangguan atau membuli.

S: Pengurus saya boleh menjadi seorang yang sungguh menakutkan. Saya tahu dia mendesak kami supaya memberikan mutu kerja yang berkualiti, tetapi ada masanya beliau benar-benar boleh memalukan orang, dan ini menjejaskan semangat seluruh pasukan kami. Adakah terdapat sesuatu yang boleh saya lakukan?

J: Pengurus anda diharapkan dapat mencabar dan memacu pasukannya agar memberi mutu kerja berkualiti yang kita inginkan di L'ORÉAL. Ini bermakna beliau akan mengkritik atau membuat komen tentang prestasi setiap ahli pasukannya. Walau bagaimanapun, seseorang pengurus juga diharapkan untuk melayan setiap ahli pasukannya dengan rasa hormat dan bertindak dengan sensitif. Jika anda merasakan bahawa anda tidak dilayan secara profesional, anda seharusnya cuba bercakap mengenainya dengan pengurus anda. Anda juga boleh berjumpa dengan Pengurus Sumber Manusia anda. Suatu persekitaran kerja yang bagus hanya boleh terjadi dengan wujudnya galakan dan penglibatan dari semua pihak – pengurus dan pekerja.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan gangguan dan membuli, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# GANGGUAN SEKSUAL

**Setiap dari kita mempunyai hak untuk dihormati dan kemuliaan manusia. Di L'ORÉAL, prinsip tersebut menjadi asas kepada cara kita bekerja. Sebarang kelakuan atau tindakan yang kemungkinan akan mencabuli hak ini, dan, khususnya, sebarang bentuk gangguan seksual, adalah tidak boleh diterima.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Menjauhi sebarang gangguan seksual
- Segera menghalang sebarang perlakuan tidak diingini yang telah diberitahu
- Menyokong dan menggalakkan komitmen L'ORÉAL untuk mewujudkan tempat kerja yang bebas dari segala gangguan seksual

**Semua tuduhan pelecehan seksual akan ditangani secara sangat serius, dan jika terbukti, dapat menyebabkan sanksi, termasuk pemutusan hubungan kerja.**

---

S: Apakah sebenarnya yang L'ORÉAL maksudkan dengan "gangguan seksual"? Adakah sama seperti takrif yang terdapat dalam undang-undang di negara saya, atau adakah ia berbeza?

J: Peraturan pertama ialah L'ORÉAL menghormati undang-undang tempatan dan oleh itu mana-mana pekerja yang mencabuli undang-undang gangguan seksual di dalam negara mereka boleh dihukum. Namun begitu, terdapat negara yang L'ORÉAL anggap bahawa undang-undang gangguan seksual tidak menghalang kelakuan tertentu yang tidak boleh diterima oleh pihak Syarikat. Bergantung pada keadaan, kelakuan tertentu boleh dianggap tidak wajar, kerana keseriusannya atau kekerapannya, seperti:

- Segala sentuhan fizikal, pandangan dan gerak isyarat lain, ulasan, jemputan atau permintaan yang tidak disenangi
- Pengedaran atau pameran bahan yang menjelikkan, termasuk segala gambar atau kartun yang tidak sesuai

S: Seorang rakan sekerja saya bekerja dengan beberapa orang lelaki yang sering mengeluarkan kata-kata seksual mengenai perempuan. Kata-kata tersebut biasanya kesat, biadab dan merendahkan-merendahkan kaum wanita. Kawan saya fikir yang mereka tidak sedar apa yang mereka lakukan, tetapi kawan saya mendapati perlakuan mereka sungguh menyedihkan dan merendahkan martabat. Namun, beliau takut untuk bersuara, memandangkan beliau tidak mahu dianggap sebagai seorang yang kolot – atau mengundang kata-kata yang akan ditujukan kepadanya secara peribadi. Apakah yang perlu saya lakukan mengenainya?

J: Anda harus menggalakkan rakan sekerja anda untuk bercakap terus dengan lelaki-lelaki tersebut jika beliau rasa selesa untuk berbuat demikian. Beliau juga boleh mengadakan hal tersebut kepada pihak pengurusan atasannya atau adukan terus kepada Pengurus Sumber Manusia. Jika rakan sekerja anda tidak bertindak, jadi, anda harus membuat aduan berdasarkan dengan apa yang telah beliau beritahu anda – walaupun anda tidak mempunyai segala fakta atau tidak melihat sendiri peristiwa gangguan seksual tersebut. Sesuatu perlu dilakukan untuk menghentikan kelakuan menjelikkan tersebut sebelum menjadi lebih teruk.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan gangguan seksual, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# PRIVASI

**Kita semua mempunyai hak untuk privasi.**

**L'ORÉAL beriltizam menghormati kerahsiaan maklumat peribadi para pekerjaanya (seperti rekod peribadi mereka, gambar dan alamat rumah). Hanya data yang dianggap perlu bagi memastikan kebersekanan operasi L'ORÉAL akan digunapakai dan disimpan oleh pihak Syarikat.**

**Jika kita dibenarkan untuk mempunyai akses ke data peribadi pekerja, kita diharapkan agar:**

- Memastikan bahawa kita hanya memberi maklumat sedemikian kepada orang-orang yang dibenarkan sahaja, menurut dasar “perlu-tahu”
- Memastikan bahawa kita sekali-kali tidak memberikan maklumat sedemikian kepada sesiapa sahaja luar dari L'ORÉAL, melainkan mendapat kebenaran untuk berbuat demikian – atau dengan kebenaran khusus dari pekerja tersebut
- Memastikan bahawa maklumat sedemikian disimpan dengan selamat
- Menahan diri dari menyimpan maklumat ini lebih lama daripada yang sepatutnya bagi memenuhi tujuan maklumat itu diambil, seperti tujuan undang-undang atau perniagaan
- Mendapatkan nasihat sebelum memindahkan data peribadi demikian keluar dari negara asalnya

**Kita semua diharapkan agar:**

- Menahan diri supaya tidak mengakses dan menyimpan data peribadi pekerja, melainkan kita mendapat kebenaran yang sewajarnya dan mempunyai keperluan perniagaan yang jelas terhadap maklumat tersebut
- Menghormati hak privasi dari kolega kita

S: Saya ingin mengirimkan satu kejutan hadiah hari jadi untuk rakan sekerja saya dan dihantar terus ke rumahnya. Saya meminta pihak Sumber Manusia untuk memberikan saya alamat peribadi beliau tetapi mereka kata mereka tidak dapat memberinya kepada saya kerana ini boleh menyebabkan “melanggar hak privasi beliau” Tidakkah ini agak berlebihan?

J: Tidak. Respons jabatan Sumber Manusia sememangnya betul – semua data peribadi pekerja harus kekal sulit. Mereka tidak boleh memulakan pengecualian.

S: Baru-baru ini saya terdengar pengurus saya bercakap dengan bahagian Sumber Manusia mengenai salah seorang rakan sekerja saya yang sedang sakit kuat. Pada masa lapang, saya adalah seorang sukarelawan untuk sebuah pertubuhan amal yang menolong orang yang berpenyakit serius dan saya ingin tahu apa yang boleh saya lakukan untuk menolong. Bolehkah saya berjumpa terus dengan rakan sekerja saya itu atau bercakap dengan pengurus saya terlebih dahulu?

J: Anda tidak harus berjumpa dengan rakan sekerja anda itu. Sebaliknya, anda harus memberitahu pengurus dan/atau Jabatan Sumber Manusia bahawa anda terdengar perbualan ini. Di harap anda dapat menghormati privasi rakan sekerja anda dengan tidak menceritakan hal ini kepada sesiapa pun.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan privasi, ambil langkah-langkah sesuai untuk menyelesaikannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda, Pengurus Perlindungan Data anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai “Perbincangan Terbuka”).

# PERCANGGAHAN KEPENTINGAN

**Kita semua harus mengelak keadaan di mana kepentingan peribadi kita mungkin bercanggah dengan kepentingan L'ORÉAL.**

**Terdapat percanggahan yang bukan sahaja boleh mencemarkan nama baik L'ORÉAL – malah reputasi kita juga.**

**Kunci bagi menangani sebarang potensi percanggahan ini ialah melalui pendedahan penuh. Ini membolehkan setiap perkara disiasat dengan betul. Hasilnya, ia mungkin sesuatu yang akan kelihatan seperti masalah pada mulanya, namun yang sebenarnya, sedikit pun tidak akan mendatangkan keburukan kepada Syarikat. Tetapi, hanya melalui pendedahan penuh, semua fakta yang dikhuatiri oleh setiap orang yang berkaitan, boleh tahu mengenainya dengan pasti – dan boleh menyatakannya dengan penuh keyakinan kepada orang lain.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Mendedahkan kepada pihak pengurusan atasan jika terdapat potensi percanggahan kepentingan yang barangkali akan mempengaruhi atau kelihatan akan mempengaruhi pertimbangan dan tindakan kita (contohnya, dalam hal ahli keluarga diambil bekerja oleh pembekal)
- Menahan diri supaya tidak memegang sebarang jawatan, penglibatan atau kepentingan kewangan dalam sebarang organisasi pesaing, pelanggan, pembekal atau sebarang rakan kongsi perniagaan L'ORÉAL lain, jika jawatan kita di L'ORÉAL membolehkan kita mempengaruhi hubungan perniagaan

S: Salah seorang rakan sekerja mempunyai seorang sepupu yang menyertai kami, dan seorang rakan sekolah lama saya baru mula bekerja dengan saya. Saya bimbang orang lain akan berfikir kemungkinan terdapat percanggahan kepentingan di sini. Adakah dasar-dasar ini hanya diguna pakai pada ahli keluarga terdekat – atau adakah ia meliputi hal ini juga?

J: Jawapannya mudah: jika hubungan tersebut boleh mempengaruhi objektiviti anda, anda harus mengguna pakai dasar ini dan minta panduan yang sewajarnya. Hakikat bahawa seorang ahli keluarga seseorang atau seorang kawan telah bekerja di L'ORÉAL tidak berkaitan dengan kelayakan sendiri sebagai calon bagi sesuatu pekerjaan dengan Syarikat. Tetapi, setiap usaha perlu dibuat untuk memastikan bahawa gaji dan penilaian prestasi dikendalikan oleh orang yang berkecuali, dan keadaan ini dipantau secara berterusan untuk memastikan objektiviti dan keadilan untuk semua.

S: Saya amat kagum dengan mutu kerja pembekal L'ORÉAL yang tertentu, menyebabkan saya ingin melabur dalam syarikat tersebut. Adakah terdapat sebarang percanggahan kepentingan di sini?

J: Walaupun penglibatan anda mungkin hanya dari segi kewangan, kemungkinan terdapat percanggahan kepentingan, bergantung pada jawatan anda di L'ORÉAL, pengaruh anda dalam keputusan pembelian, amaun pelaburan anda dan kepentingan L'ORÉAL sebagai pelanggan syarikat yang berkenaan. Satu-satunya cara untuk mengetahui jika ini boleh diterima ialah dengan mendedehkannya kepada pihak pengurusan anda atau Pengurus Sumber Manusia dan membincangkan hal tersebut secara terbuka.

S: Anak lelaki saya memiliki hotel tempatan yang benar-benar bagus, dan banyak syarikat di kawasan tersebut menggunakannya untuk makan tengah hari dan mengadakan pelbagai majlis. Jelas sekali hotel itu merupakan pilihan tempat yang sesuai bagi acara kami. Memandangkan harga dan kualitinya bagus berbanding pilihan lain, adakah terdapat sebarang halangan bagi saya membuat tempahan di hotel itu?

J: Memandangkan harga yang kompetitif dan populariti tempat tersebut, mungkin ia akan diterima baik oleh Syarikat untuk melangsungkan majlis di situ. Walau bagaimanapun, adalah tidak sesuai bagi anda untuk menyuarakan apa-apa pendapat di dalam hal tersebut, oleh kerana jelas sekali

terdapat percanggahan kepentingan di sini. Seperti kes-kes seumpama ini di mana salah seorang anggota keluarga yang rapat bekerja dengan pembekal semasa atau bakal pembekal atau rakan kongsi perniagaan lain, anda harus mendedahkan fakta ini kepada pengurus atasan anda. Kemudian, beliau boleh mengambil langkah-langkah yang perlu bagi mengelak dari meletakkan anda dalam keadaan yang sukar.

**S:** Semasa waktu lapang, saya adalah Naib Presiden Persatuan Pengguna Kebangsaan. Saya telah memegang jawatan tersebut beberapa tahun. Sekarang, saya mendapat tahu bahawa Persatuan merancang untuk melobi bagi perubahan dalam undang-undang yang mungkin boleh menimbulkan masalah kepada L'ORÉAL. Apakah yang perlu saya lakukan?

**J:** L'ORÉAL menghormati privasi pekerja dan mengambil pandangan positif dalam sumbangan pekerja terhadap masyarakat melalui persatuan atau badan amal. Walau bagaimanapun, anda harus mendedahkan keahlian atau penglibatan anda dengan pertubuhan sedemikian kepada pihak pengurusan atasan anda apabila anda merasakan terdapat sebarang perkara yang bertentangan, atau bakal bertentangan, dengan kepentingan L'ORÉAL. Pengurus anda atau Pengurus Sumber Manusia boleh membimbing anda dalam mengambil tindakan yang sesuai. Di dalam hal ini, adalah wajar juga untuk anda membuat pendedahan penuh kepada rakan sekerja anda dalam Persatuan, bagi menerangkan percanggahan kepentingan kepada mereka dan menarik diri dari sebarang penglibatan dengan kempen melobi yang tertentu.

**S:** Isteri saya bekerja dengan salah satu pesaing L'ORÉAL. Kami tidak berbual tentang kerja di rumah, dan saya tidak nampak Syarikat ada kena mengena dengan apa yang isteri saya lakukan dalam kehidupan profesionalnya. Tetapi, beberapa rakan sekerja saya mengatakan bahawa saya berada di dalam keadaan yang boleh menimbulkan curiga. Oleh itu, apa yang perlu saya lakukan?

**J:** Ini boleh menimbulkan percanggahan kepentingan. Untuk melindungi diri anda dan juga pihak Syarikat, anda harus mendedahkan fakta tersebut kepada pihak pengurusan anda atau Pengurus Sumber Manusia. Di samping itu, anda dan isteri anda harus terus mengelak dari membincangkan hal perniagaan dan mengambil langkah yang sewajarnya bagi memastikan bahawa maklumat sulit atau maklumat hakmilik kedua-dua syarikat dilindungi.

**S:** Seorang ahli pasukan saya telah berhubung dan keluar dengan setiausahanya selama beberapa bulan. Mereka agak berhati-hati mengenainya di tempat kerja, tetapi orang lain dapat tahu juga mengenai hal ini. Saya tidak sepatutnya mengetahui tentang perkara itu secara rasmi. Ia telah memulakan pelbagai khabar angin, dan memang adil untuk mengatakan bahawa beberapa setiausaha lain tidak berpuas hati mengenainya. Tentu sekali, saya mengawasi segala perkara untuk memastikan tiada bukti keadaan pilih kasih – apa kata jika mereka memutuskan hubungan dan semuanya menjadi tidak menyenangkan? Adakah harus saya berbuat sesuatu mengenainya – dan jika ya, apakah yang harus dilakukan?

**J:** Ini adalah keadaan yang amat sensitif. Di L'ORÉAL, kami menghormati kehidupan peribadi pekerja, dan oleh itu kami tidak perlu atau tidak mahu tahu mengenai hubungan percintaan mereka. Walau bagaimanapun, kami memang berminat dengan hubungan profesional mereka. Keadaan yang anda terangkan itu tidak wajar kerana terdapat percanggahan kepentingan. Seseorang pengurus tidak boleh diharapkan untuk menilai pekerja bawahannya secara objektif jika beliau terlibat dalam hubungan percintaan dengan pekerjanya. Anda harus berjumpa dengan Pengurus Sumber Manusia agar dapat membincangkan bagaimana untuk menangani hal ini. Cara yang paling sesuai ialah, salah seorang daripada mereka harus bertukar kerja, dan kami akan berusaha bagi memastikan bahawa ini boleh dicapai dengan berkesan tetapi dengan kepekaan. Bergantung pada fakta dan keadaan, keadaan ini juga mungkin menjadi satu isu gangguan seksual.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan percanggahan kepentingan, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pengurusan anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

CARA KITA BEKERJA

# SEBAGAI WARGA KORPORAT YANG BERTANGGUNGJAWAB

“Kita memainkan peranan dalam mewujudkan dunia kecantikan dan kesaksamaan”

SEMANGAT L'ORÉAL



# KEGIATAN POLITIK

**L'ORÉAL menghormati hak para pekerjanya untuk melibatkan diri sebagai individu dalam kegiatan politik – selagi mereka memastikan bahawa apabila berbuat demikian, mereka tidak mewakili Syarikat.**

**Sesiapapun antara kita yang mengambil bahagian dalam kegiatan politik diharapkan agar:**

- Menjelaskan bahawa mereka langsung tidak mewakili L'ORÉAL
- Mengelakkan segala penggunaan sumber Syarikat (termasuk waktu Syarikat, telefon, kertas, e-mel dan aset-aset lain) untuk menjalankan atau menyokong kegiatan politik peribadi kita

S: Saya membuat beberapa kerja sukarela untuk calon tempatan yang dasar-dasarnya adalah hampir sejajar dengan nilai-nilai L'ORÉAL. Bolehkah saya gunakan mesin salin untuk mencetak beberapa lembar iklan?

J: Tidak. Jangan guna masa atau sebarang bentuk sumber syarikat untuk menyokong kegiatan politik.

S: Pengurus atasan saya telah bertanya jika saya ingin menderma bagi kempen datuk bandar anak perempuannya. Adakah ini wajar?

J: Tidak. Walaupun penyelia anda tidak mendesak anda, sebarang permintaan yang sedemikian, walaupun tidak berniat apa-apa, adalah tidak wajar dan boleh jadi memaksa.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan kegiatan politik, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pengurusan anda, Pengurus Perhubungan Awam anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# SUMBANGAN TERHADAP MASYARAKAT

**L'ORÉAL adalah sebuah organisasi yang bertanggungjawab dalam masyarakat, jiran yang baik dan warga yang mengambil berat yang beriltizam terhadap masyarakat tempat kita berniaga. Kami menggalakkan para pekerja agar memainkan peranan aktif dalam masyarakat.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Menyokong projek bersifat dermawan yang digalakkan oleh Kumpulan L'ORÉAL, menyertai dalam perkara yang penting dan yang mana profil individu kita akan memberi nilai tambah
- Memastikan bahawa kita hanya melibatkan L'ORÉAL dalam tindakan yang menggambarkan strategi kedermawanan korporat kita dan menggambarkan nilai korporat kita
- Memahami bahawa kedermawanan adalah iltizam jangkamasa panjang, dan bahawa segala tindakan, tanpa mengira saiz, perlu melibatkan perancangan jelas tentang bagaimana hendak membangunkan perkongsian untuk jangkamasa yang panjang

S: Program kedermawanan yang saya libatkan diri dalam masyarakat tempatan ada bertanya jika L'ORÉAL boleh memberi produk percuma untuk menyokong perjuangan mereka. Saya menyedari bahawa terdapat satu kuantiti besar syampu dan gel mandian yang akan dimusnahkan kerana ia mengguna pembungkusan yang lama. Saya boleh menguruskan pemungutannya tanpa pengetahuan sesiapa. Bolehkah saya memberinya kepada mereka?

J: L'ORÉAL ingin menyokong anda dalam usaha kedermawanan anda, jika ia sejajar dengan strategi Syarikat. Anda harus memberitahu pengurus anda, yang boleh lihat jika tujuan amal tersebut adalah sejajar dengan strategi L'ORÉAL, dan mengesyorkannya kepada orang yang bertanggungjawab bagi program kedermawanan dalam negara anda.

S: Hospital tempat saya bekerja secara suka rela setiap minggu meminta setiap orang membantu dapatkan sukarelawan baru, dan ingin saya dapatkan penglibatan yang lebih dari pihak L'ORÉAL. Saya tahu bahawa beberapa rakan sekerja saya mungkin berminat. Adakah saya perlu bercakap dengan mereka secara langsung?

J: Jika hospital ini mewakili satu peluang yang sejajar dengan strategi kedermawanan keseluruhan L'ORÉAL, anda harus bercakap dengan pengurus anda untuk melihat jika terdapat kemungkinan untuk melibatkan Syarikat dalam bekerjasama dengan hospital tersebut. L'ORÉAL berusaha "melampaui batas cek," dan untuk membina perkongsian yang menggabungkan derma tunai dan barangan, sumbangan pekerja, dan terutamanya berkongsi kepakaran yang kita ada dalam pelbagai bidang untuk membantu orang lain. Anda boleh jadi penaja korporat untuk projek ini, dan bersama-sama membina program jangka panjang yang bermakna.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan sumbangan kepada masyarakat, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pengurusan anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# PENGAWASAN PERSEKITARAN

**L'ORÉAL menghormati alam sekitar, dan mencari jalan untuk meminimumkan kesan persekitarannya. Matlamat kita adalah untuk berkomunikasi secara terbuka mengenai pencapaian kita dalam bahagian ini, di samping cabaran-cabaran yang dihadapi.**

**Banyak kegiatan yang terlibat dalam membawa produk kita ke pasaran mempunyai kesan langsung terhadap persekitaran. Ia adalah menjadi tanggungjawab setiap individu untuk mencari jalan bagi mengurangkan kesan tersebut, di mana saja yang mungkin, Setiap langkah kecil akan diambil kira.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Melaksanakan iltizam L'ORÉAL terhadap proses mesra alam
- Menyokong penggunaan bahan mentah boleh diperbaharui dan pembangunan pembungkusan mesra alam
- Mempertimbangkan bagaimana perlakuan kita di dalam semua aspek tugas menjejaskan persekitaran, agar kita dapat mengurangkan kesan tersebut, di mana saja yang mungkin: contohnya, dengan memotong perjalanan yang tidak perlu, menjimatkan air dan tenaga dan menghindari penghasilan sisa. Di mana penghasilan sisa tidak dapat dielakkan, kita perlu memastikan bahawa bahan itu akan dikitar semula atau dilupuskan dalam cara yang bertanggungjawab. Sedikit perlakuan yang kecil, seperti memisahkan sisa makanan di dalam kawasan makan syarikat, boleh membawa perbezaan
- Mengambil semua tindakan yang perlu untuk menghalang dan menghentikan pelanggaran dasar persekitaran L'ORÉAL
- Melaporkan dengan segera segala tumpahan atau pengeluaran sisa yang luar biasa ke udara dan air kepada pihak pengurusan atau Pengurus Kesihatan dan Keselamatan

S: Peranti kawalan pencemaran pada sebuah peralatan pembuatan yang kritikal telah rosak. Saya baru sahaja mendapat tahu bahawa ia akan mengambil masa tiga hari untuk mendapatkan alat ganti dan memperbaikinya. Adakah kita benar-benar mampu untuk menghentikan pengeluaran apabila kita mempunyai tunggakan pesanan besar yang perlu dipenuhi?

J: Kita tiada pilihan lain. Komitmen kita terhadap amalan penjagaan persekitaran akan diberi keutamaan melebihi keuntungan jangka pendek atau jadual pengeluaran. Mesin tersebut tidak harus dijalankan tanpa kawalan pencemaran yang dikehendaki. Anda harus memberitahu pihak pengurusan atasan anda untuk membantu anda mendapatkan penyelesaiannya.

S: Selagi kita mematuhi undang-undang tempatan, mengapa kita perlu menurut standard persekitaran L'ORÉAL jika ini meletakkan kita pada tahap persaingan yang kurang memberangsangkan?

J: Komitmen L'ORÉAL terhadap alam persekitaran melebihi daripada sekadar mematuhi undang-undang biasa. Jika anda fikir bahawa terdapat isu persaingan perniagaan yang menghadapi risiko, anda perlu membincangkannya dengan pengurus anda.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan alam persekitaran, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pengurusan anda, Pengurus Kesihatan dan Keselamatan anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

CARA KITA BEKERJA

# SUMBER TAMBAHAN UNTUK PARA PENGURUS

“Kita menjalankan perniagaan ini dengan penuh integriti”

SEMANGAT L'ORÉAL



# PERANAN PENGURUS

**Sebagai seorang Pengurus, anda mempunyai tanggungjawab tambahan kerana:**

- Anda menunjukkan teladan dan menggalakkan kelakuan beretika
- Anda adalah pembuat keputusan yang berhadapan dengan isu-isu lebih rumit dan sukar
- Pasukan anda akan mendapatkan nasihat dan bantuan anda

**Dan sebagai seorang Pengurus, anda juga akan menangani perkara pada umumnya hanya dihadapi di peringkat pengurusan, iaitu:**

- Pengiklanan dan pemasaran
- Perdagangan orang dalam
- Pemilihan pembekal dan layanan saksama terhadap pembekal
- Persaingan saksama
- Cukai

S: Yang mana satu lebih penting bagi saya sebagai seorang Pengurus: memenuhi kewajipan saya dari segi kewangan atau matlamat perniagaan, atau SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA?

J: Kedua-duanya adalah sepenuhnya mempunyai keserasian – dan berkaitan secara langsung. Membuat perkara yang betul atas alasan yang betul adalah sentiasa perniagaan yang bagus. Segala kepentingan Syarikat tidak pernah dijalan oleh amalan perniagaan yang menyalahi undang-undang dan tidak beretika.

# PENGIKLANAN DAN PEMASARAN

**Pengiklanan dan pemasaran L'ORÉAL adalah berdasarkan sifat-sifat intrinsik produk kita dan prestasinya. Prinsip ini adalah penting untuk memenangi dan mendapatkan kesetiaan pengguna kita.**

**Kita semua yang terlibat dalam proses pemasaran dan promosi produk diharapkan agar:**

- Memastikan bahawa semua bahan pengiklanandanpromosiadalahberdasarkan prestasi dan data saintifik yang terbukti kesahihannya
- Memberi keterangan saksama dan jujur dan gambaran visual mengenai produk kita dan kesan-kesannya
- Berikhtiar untuk memastikan bahawa tujuan dan penggunaan produk yang betul akan mudah difahami oleh para pengguna
- Peka dengan reaksi yang mungkin bagi kumpulan agama, etnik, budaya atau sosial terhadap pengiklanan kita
- Memastikan bahawa kita tidak menjanjikan peletakan produk dengan mana-mana rangkaian (program TV atau radio, majalah atau media digital) yang strateginya untuk menarik khalayak ramai bergantung kepada mengeksploitasikan keganasan melampau, pornografi atau menggalakkan kelakuan yang menyakitkan hati atau kebencian terhadap orang lain. Strategi sedemikian adalah bertentangan dengan prinsip-prinsip L'ORÉAL
- Sentiasa berhati-hati bagi memastikan tindakan kita adalah sejajar dengan SEMANGAT L'ORÉAL jika kita menyasarkan pengiklanan tersebut kepada kanak-kanak dan orang muda

S: Rakan sekerja saya telah menunjukkan satu cadangan pemasaran untuk losen badan dengan menggunakan model muda yang amat kurus. Saya fikir ini agak tidak menyenangkan, dan boleh menyebabkan kami dituduh menggalakkan gadis menahan lapar dalam usaha mengejar susuk tubuh kurus yang tidak sihat. Beliau berkata saya terlalu sensitif dan bahawa kerja seni tersebut telah dihantar untuk kelulusan. Apakah yang boleh saya buat mengenainya?

J: Pengiklanan dan promosi kita dibentuk untuk seboleh-bolehnya membuat kesan maksimum pada kumpulan orang ramai yang diingini, oleh itu kita perlu memikul tanggungjawab terhadap semua mesej yang dikomunikasikan – atau yang dilihat untuk dikomunikasikan. Terdapat tahap kebimbangan yang tinggi mengenai gangguan pemakanan di kalangan gadis-gadis, dan risiko kesihatan yang dikaitkan dengannya. Ini harus diambil kira apabila memutuskan tentang kempen pengiklanan kita. Ini tidak bermakna bahawa anda tidak boleh kreatif, tetapi anda perlu memastikan bahawa mesej pengiklanan tidak disalahtafsirkan sebagai menggalakkan kelakuan tidak sihat atau merosakkan.

S: Saya baru saja memikirkan satu program pemasaran untuk produk baru. Jabatan R&D yang bertanggungjawab berkata bahawa ini hanya “mengurangkan kedut”, tetapi pengurus saya memberitahu saya untuk mengatakannya “menghilangkan kedut”. Saya khuatir bahawa ia tidak sepenuhnya mengandungi kebenaran. Apakah perkara betul yang perlu dilakukan?

J: Menjual produk kita berlebih-lebihan dengan membuat dakwaan yang melambung dan membesar-besarkan perkara yang tidak tepat adalah tidak jujur, dan mewujudkan kesangsian di kalangan pusat operasi pelanggan kita. Jika produk tersebut tidak menghilangkan kedut, maka anda tidak harus mendakwa produk itu boleh.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan pengiklanan dan pemasaran, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda, Pengurus Saintifik anda, Pengurus Technico-Regulatory atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai “Perbincangan Terbuka”).

# PERDAGANGAN ORANG DALAM

**Walaupun L'ORÉAL tidak berhasrat menyekat kebebasan pekerja membuat pelaburan peribadi yang wajar, tetapi setiap daripada kita perlu sentiasa ingat akan wujudnya risiko apabila dilihat melibatkan diri dalam "perdagangan orang dalam" apabila membuat keputusan pelaburan.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Menyedari bahawa menggunakan maklumat sulit untuk membuat pelaburan boleh dimasukkan dalam skop undang-undang perdagangan orang dalam
- Menahan diri dari membeli atau menjual saham dalam L'ORÉAL atau sebarang syarikat lain jika kita mempunyai maklumat dalam pada masa itu
- Mengelakkan dari mendedahkan maklumat dalam yang sedemikian kepada sesiapa di luar Syarikat, termasuk ahli keluarga
- Mengelakkan dari mendedahkan maklumat dalam sedemikian kepada sesiapa dalam syarikat, kecuali menurut dasar "perlu tahu"
- Melindungi maklumat dalam dari pendedahan tidak sengaja

S: Saya bukan pakar undang-undang. Apa sebenarnya "maklumat dalam"?

J: "Maklumat dalam" ialah satu konsep yang ditakrif oleh undang-undang. Dalam istilah umum, ia berkaitan dengan maklumat yang tidak tersedia kepada umum, namun seorang pelabur akan menganggapnya penting dalam membuat keputusan pelaburan. Maklumat sedemikian boleh dikaitkan dengan L'ORÉAL dan juga dengan salah seorang pelanggan atau pembekalnya, atau syarikat lain yang berhubung dengan L'ORÉAL. Anda boleh dapati maklumat tambahan dalam dokumen Etika Pasaran Saham kita.

S: Saya terdengar bahawa L'ORÉAL baru saja hendak memperoleh syarikat lain. Bunyinya macam waktu yang bagus untuk membeli saham dalam salah satu – atau kedua-duanya, memandangkan nilainya pasti meningkat apabila urusan niaga tersebut diumumkan. Adakah saya boleh untuk teruskan niat saya ini?

J: Tidak. Sebagai pekerja L'ORÉAL, anda paling berkemungkinan dianggap sebagai "orang dalam" dan oleh itu tidak boleh membeli atau menjual saham dalam L'ORÉAL maupun syarikat satu lagi sehingga urusan niaga telah diumumkan kepada umum.

S: Saya sedar bahawa saya tidak boleh membeli sendiri saham L'ORÉAL berdasarkan maklumat dalam. Tetapi apa kita jika saya hanya "kebetulan menyebut" kepada teman wanita saya bahawa sekarang mungkin masa yang baik untuk membeli – adakah itu ok?

J: Tidak. Itu seolah-olah anda sendiri membelinya. Meskipun apa yang anda dengar cuma khabar angin, anda masih menggalakkan penyebarannya, dan perbuatan itu juga tidak beretika.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan perdagangan orang dalam, ambil langkah-langkah sesuai untuk menyelesaikannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda, Jabatan Undang-Undang anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").

# PEMILIHAN PEMBEKAL DAN LAYANAN SAKSAMA TERHADAP PEMBEKAL

Hubungan L'ORÉAL dengan para pembekalnya lebih daripada sekadar proses pembelian dan penghantaran barang dan perkhidmatan. Ia adalah mengenai keseluruhan kejayaan jangkamasa panjang perniagaan kita. Kita akan dinilai melalui kualiti perhubungan yang dijalin dengan para pembekal kita. Terutamanya, kita akan diteliti tentang bagaimana kita memilih pembekal kita, dan bagaimana mereka menunjukkan komitmen terhadap menjalankan perniagaan dengan bertanggungjawab.

**Kita semua yang berurusan dengan para pembekal diharapkan agar:**

- Memilih pembekal berdasarkan pembidaan persaingan terbuka berdasarkan kriteria objektif bagi menilai prestasi dan kualiti perkhidmatan; memastikan bahawa semua tawaran pembekal dibandingkan dan dipertimbangkan dengan saksama dan tanpa pilih kasih
- Bersikap telus mengenai proses pembidaan dan memberi maklum balas yang jujur dan sensitif kepada bidaan yang gagal
- Memastikan bahawa Syarat Pembelian dan Pembayaran Umum Syarikat, yang termasuk jangkaan etika L'ORÉAL, difahami dan diterima oleh semua pembekal walau di mana mereka beroperasi
- Menyediakan maklum balas kepada pembekal berdasarkan penunjuk objektif, dengan telus dan tekal
- Menyokong para pembekal dalam memenuhi jangkaan L'ORÉAL – tetapi berani menamatkan hubungan dengan para pembekal yang berterusan gagal memenuhinya
- Membayarkan pelanggan tepat pada masanya dan menurut syarat-syarat yang dipersetujui (dengan syarat pembekal tersebut melaksanakannya menurut syarat-syarat kontrak tersebut)

- Memastikan bahawa pembekal tersebut tidak terlalu bergantung kepada perniagaan L'ORÉAL
- Menahan diri dari bertanya pembekal untuk membuat konsesi tidak munasabah agar dapat memenangi atau mengekalkan perniagaan dengan L'ORÉAL. Terutamanya, elakkan dari urusan salingan (Ini melibatkan menyatakan atau membayangkan bahawa sesuatu keputusan untuk membeli produk dan perkhidmatan adalah berdasarkan persetujuan salingan bagi pembekal untuk membeli produk atau perkhidmatan kita sendiri.)
- Melindungi maklumat sulit pembekal seolah-olah maklumat kita sendiri, khususnya memastikan bahawa kita menghormati hak cipta dan harta intelektual mereka

**Kita berbangga dengan reputasi kita berurusan dengan para pembekal dalam cara yang saling menyokong dan terbuka. Hubungan ini adalah berdasarkan prinsip tidak berat sebelah, kesaksamaan dan kesetiaan dan kita menghormati kebebasan dan identiti mereka. L'ORÉAL tidak akan menyalah guna kedudukan pasarannya untuk memperoleh sokongan.**

---

S: Saya cuba mencari pelanggan baru untuk alat pejabat. Pihak yang pertama saya hubungi menawarkan perkhidmatan yang bagus, tetapi pada harga yang tinggi. Pihak yang kedua tidak begitu bagus, tetapi lebih murah (terutamanya kerana beliau memberi diskaun yang ketara dalam usahanya untuk memenangi urusan niaga L'ORÉAL). Bolehkah saya beritahu pembekal pertama apa harga sebutan pembekal kedua, agar dapat membuat beliau menurunkan harganya?

J: Anda boleh beritahu pembekal pertama bahawa anda mendapat tawaran harga lebih baik dari tempat lain, tetapi anda harus melindungi identiti pembekal kedua. Jika tidak, anda akan memberikan pembekal pertama maklumat sensitif harga mengenai pesaingnya, dan ini tidak perlakuan yang tidak beretika.

# PERSAINGAN SAKSAMA

S: Saya telah menemui seorang pembekal yang benar-benar bagus tetapi beliau baru sahaja memulakan perniagaannya dan L'ORÉAL adalah, buat masa ini, satu-satunya kliennya. Bolehkah saya menggunakannya?

J: Ya. Tiada alasan untuk tidak membantu pembekal ini memulakan perniagaannya. Walau bagaimanapun, anda harus sediakan dalam kontrak bahawa beliau diharapkan mencari pelanggan lain sebelum tempoh waktu tertentu dan, jika beliau tidak melakukannya, L'ORÉAL boleh pertimbangkan untuk menukar pembekal. Jika beliau betul-betul bagus, ini tentu sekali tidak akan menjadi masalah.

S: Seseorang memberitahu saya secara rahsia bahawa salah seorang pembekal luar negeri sedang di bawah penyiasatan ekoran dari tuduhan buruh paksa. Pembekal tersebut belum memberitahu saya mengenainya, dan pada lawatan tapak yang terdahulu, tiada alasan untuk merasa bimbang. Adakah perlu saya mengabaikan desas-desus ini?

J: Tidak. Anda harus menyiasat, bermula dengan meminta maklumat dari pembekal tersebut. Jika anda berasa sangsi, pertimbangkan untuk memasukkan mereka dalam program Audit Rancangan Sosial L'OREAL, yang membabitkan penghantaran juruaudit luar untuk mengesahkan fakta berkisar amalan pengambilan kerja, keadaan kerja dan isu-isu lain.

**Ingat:** : *Jika anda menghadapi isu berkenaan pemilihan atau layanan pembekal, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda, Pengurus Pembelian anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai "Perbincangan Terbuka").*

**Kita menghormati semua pihak dalam lingkungan profesional kita, termasuk pihak pesaing. Kita melayan mereka dengan cara yang kita mahu mereka melayan kita. Kedudukan kita sebagai pemimpin dalam industri kosmetik memperkukuh tanggungjawab kita untuk menunjukkan contoh yang baik dalam bidang ini.**

**Ini adalah menjadi kepentingan kita untuk bekerja dalam sebuah industri yang mana amalan perniagaan bereputasi baik. Ini membuat tugas kita lebih mudah dan memperteguh kepercayaan para pelanggan kita. Berkongsi sebarang jenis maklumat seperti penentuan harga, kos atau rancangan pemasaran boleh menyebabkan rupa, sebenar atau seolah-olah, bagi penetapan harga, pembahagian wilayah atau jenis-jenis manipulasi dan memutarbelitkan maklumat bagi pasaran bebas.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Mengelakkan dari sebarang hubungan dengan pesaing yang mana maklumat sulit dibincangkan
- Mengelakkan dari membuat pelanggan atau pembekal untuk melanggar kontrak dengan pesaing
- Menahan diri dari mengambil tindakan untuk memutuskan sumber bekalan pesaing dengan sengaja
- Memastikan bahawa kita tidak mewujudkan pengaturan urus niaga eksklusif (yakni kontrak yang memerlukan sesebuah syarikat membeli atau menjual hanya kepada L'ORÉAL) tanpa nasihat undang-undang terlebih dahulu jika L'ORÉAL boleh dianggap memegang kedudukan dominan dalam pasaran
- Memastikan bahawa kita tidak mengenakan kontrak yang mengikat atau membungkus sama produk atau perkhidmatan yang berlainan (cth. yang memerlukan pembeli yang ingin membeli sesuatu produk harus membeli produk "terikat" juga) atau membenarkan rebet kesetiaan tanpa

nasihat undang-undang terlebih dahulu jika L'ORÉAL boleh dianggap memegang kedudukan dominan dalam pasaran

- Menahan diri dari segala kata-kata yang mengecil-gecilkan pihak pesaing (termasuk sebarang kenyataan palsu berkaitan produk atau perkhidmatan mereka)
- Mendedahkan dengan segera kepada pihak pengurusan atasan jika kita secara tidak sengaja ada menerima atau mengguna maklumat hakmilik atau maklumat sulit yang berkaitan dengan pesaing dan ia milik mereka atau milik pihak ketiga secara sah
- Mengumpul maklumat persaingan hanya melalui cara yang sah dan sentiasa memperkenalkan diri kita sebagai pekerja L'ORÉAL apabila mengumpul maklumat sedemikiantersebut
- Jangan sekali-kali membenarkan pekerja baru L'ORÉAL berkongsi maklumat sulit mengenai pihak pesaing yang dimana mereka pernah berkhidmat

---

S: Saya bertembung dengan salah seorang wakil pesaing kita di pameran perdagangan baru-baru ini. Semasa minum di bar, beliau menyebut bahawa syarikatnya akan melaksanakan kenaikan harga pada beberapa produk utama tidak lama lagi. Ini adalah maklumat yang amat berguna! Siapa yang perlu saya beritahu mengenainya agar kita dapat mengambil faedah penuh daripadanya?

J: Kita tidak berkongsi atau bertukar-tukar maklumat harga atau bidaan dengan pesaing. Ini termasuk dasar-dasar penentuan harga, diskaun, promosi, royalti, waranti dan syarat-syarat jualan. Jika seorang pesaing memberi maklumat sedemikian secara sukarela, anda harus menjuruskan perbualan dengan lebih rapat secara sensitif tetapi dengan segera, dan memaklumkan pihak pengurusan atasan anda. Walaupun perbualan tersebut mungkin tidak membawa sebarang maksud, ia juga boleh menimbulkan kehadiran penetapan harga atau memanipulasi bidaan yang mana tidak beretika dan, dalam kebanyakan negara, tidak sah.

S: L'ORÉAL adalah ahli Persatuan Kosmetik Profesional Kebangsaan dan saya adalah wakil L'ORÉAL bagi Jawatankuasa Perdagangan. Selepas satu mesyuarat Jawatankuasa bulanan, salah seorang rakan sekerja, wakil bagi pesaing yang amat terkenal, mencadangkan bahawa ahli Jawatankuasa bertemu di sebuah restoran untuk mengukuhkan hubungan peribadi dan berbual secara "tidak rasmi". Apakah yang perlu saya lakukan?

J: Jangan terima undangan itu dan beritahu Jabatan Undang-Undang anda dengan segera. Kita mempunyai kewajipan untuk mengingatkan Persatuan mengenai mesyuarat "tidak rasmi" sedemikian. Ingat bahawa hubungan dengan pesaing perlu kekal berkecuali dan terhad pada topik tidak khusus, tidak sensitif dan tidak strategik. Sentiasa elak membuat hubungan tidak rasmi dan juga berada di majlis sosial dengan pesaing. Jika sewaktu hubungan rasmi "sah" dengan pesaing, anda menyedari bahawa isu sensitif, baru sahaja hendak dibincangkan, tinggalkan sahaja mesyuarat tersebut dan pastikan perbuatan anda meninggalkan mesyuarat tersebut dimasukkan dalam minit mesyuarat.

S: Saya dapati bahawa salah seorang pesaing utama kita akan melancarkan produk baru tidak lama lagi yang mungkin akan memberi implikasi buruk terhadap strategi jualan dan pemasaran kita. Kami ingin tahu lebih lanjut mengenainya, tidak kira apa yang perlu dilakukan. Memandangkan betapa pentingnya keadaan ini, bolehkan kita mengupah seseorang untuk mengasing-asingkan sampah mereka untuk mencari petunjuk bagi strategi pelancaran mereka?

J: Tidak. Ini adalah merupakan perlakuan tidak beretika, yang boleh merosakkan nama baik dan integriti Syarikat dengan teruk. L'ORÉAL sekali-kali tidak boleh terbabit dengan kegiatan sedemikian. Selain dari intipan sedemikian adalah tidak wajar, tanya diri anda sendiri bagaimana keadaannya jika terpampang di akhbar! Kita hanya boleh mengumpul maklumat persaingan melalui cara yang sah. Cara sedemikian termasuk memeriksa produk pesaing kita dan menggunakan sumber yang tersedia secara umum, seperti risalah promosi, laporan tahunan, pameran pesaing di pameran perdagangan, dan data industri diagregat yang tidak mendedahkan maklumat tertentu syarikat.

# CUKAI

S: Enam bulan lalu, saya mengupah seseorang yang pernah bekerja dengan seorang pesaing. Semasa di sana, beliau memperoleh beberapa kepakaran penyelidikan bernilai yang amat besar dalam bahagian penting untuk kita. Malah, pengalaman tersebut adalah salah satu sebab saya mengupahnya. Jelas sekali, saya berhati-hati dalam memastikan beliau tidak memberi sebarang maklumat sulit kepada kita, tetapi tentu sekali ada had masa, yang mana beliau boleh berkongsi pengetahuannya dengan bebas? Jika tidak, ini bermakna mengambil semua perkara sulit ini secara keterlaluan, bukankah begitu?

J: Tidak. Tiada had masa dalam melindungi maklumat sulit. Pekerja baru anda harus diambil berdasarkan penyelidikan yang beliau mampu lakukan untuk kita, bukan berdasarkan apa yang telah dilaksanakan pada masa lepas untuk pesaing kita. Mungkin lebih wajar untuk memindahkan beliau ke jabatan berlainan, yang mana beliau tidak akan merasa tertekan untuk memberi pengetahuan sulit.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan persaingan saksama, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan anda, Jabatan Undang-Undang anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai “Perbincangan Terbuka”).

**Matlamat L’ORÉAL adalah untuk menjadi warga korporat yang baik di mana saja kita beroperasi. Elemen yang penting adalah menghormati segala undang-undang cukai yang berkaitan, memastikan bahawa tanggungjawab cukai tempatan dipenuhi (dokumentasi dan tarikh akhir) dengan betul, dan membayar sepenuhnya segala cukai tempatan dan nasional menurut keperluan undang-undang tersebut.**

**Kita semua diharapkan agar:**

- Memastikan bahawa L’ORÉAL tidak mengelakkan diri daripada tanggungjawab pembayaran cukai
- Memainkan peranan kita dalam menyimpan rekod dan buku yang tepat dan menyeluruh

---

S: Saya telah cuba dipengaruhi oleh seorang pembekal yang berkata beliau mempunyai cara yang tidak boleh diganggu gugat lagi bagi menjimatkan wang. Beliau menawarkan untuk melencongkan kertas kerja untuk membeli pesanan Krismas barang mereka melalui negara ketiga untuk mengelak dari membayar cukai jualan (VAT), jika tidak mereka akan mengenakan bayaran kepada kita. Bunyinya macam rancangan yang jahat – bolehkah saya meneruskannya?

J: Tidak. Sebarang percubaan untuk mengelak dari memenuhi tanggungjawab cukai kita sepenuhnya – yang sepatutnya kita bayar – adalah melanggar undang-undang dan tidak beretika. Pembelanjawan L’ORÉAL telah termasuk peruntukan untuk membayar segala cukai yang sah.

**Ingat:** Jika anda menghadapi isu berkenaan cukai, jangan pendamkannya. Anda akan mendapat bantuan dan sokongan kerana membincangkannya dengan pihak pengurusan atasan anda, Pengurus Kewangan anda, Jabatan Undang-Undang anda atau Pengurus Sumber Manusia anda (lihat juga bab mengenai “Perbincangan Terbuka”).

L'ORÉAL mengimbangi segala pengeluaran karbon yang terhasil dari proses penciptaan, pengeluaran dan pengedaran Kod Etika Perniagaan. Ini adalah dokumen 'neutral iklim' kita.

Kita melaksanakannya melalui Climate Care, salah sebuah syarikat yang paling bereputasi baik di dalam menyediakan imbalan.

**Diterbitkan oleh:**

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

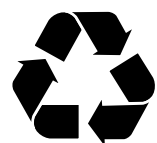
**Gambar:**

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, semua hak dilindungi

**Reka bentuk: futerra**

Futerra Sustainability Communications Ltd  
[www.futerra.co.uk](http://www.futerra.co.uk)

Dokumen ini dicetak menggunakan dakwat tumbuh-tumbuhan terbiodegradasikan dan teknologi cetakan rendah alkohol. Ia dibuat dari kertas yang diperakui oleh Majlis Forest Stewardship dan mengandungi 50% sisa selepas dikitar semula. Kami memilih sebuah pencetak dengan sistem pengurusan persekitaran ISO 14001 disahkan secara bebas.



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests, controlled sources and  
recycled wood or fiber  
Cert no. SGS-COC-2408  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council

