



Human Rights Policy
Chính sách về quyền con người



Lời tựa

Tại Accor, chúng ta hiểu rằng ngành khách sạn của tương lai phụ thuộc vào những nền tảng bền vững mà chúng ta xây dựng ngày hôm nay. Đó là lý do chúng ta luôn nỗ lực tạo ra tác động tích cực, trao đi nhiều hơn những gì chúng ta nhận được, cả trên phạm vi toàn cầu và địa phương.

Là tập đoàn hàng đầu thế giới trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn mở rộng, chúng ta đảm bảo rằng các đối tác kinh doanh của mình – bao gồm nhà cung cấp, đơn vị cung ứng dịch vụ và nhà thầu phụ – đều cùng thực hiện trách nhiệm chung này/

Chào đón, phục vụ, chăm sóc và kết nối con người chính là lý do chúng ta tồn tại. Vì vậy, chúng ta nhận thức rằng mình phải luôn hết sức cẩn trọng và nghiêm túc trong việc thực hiện các cam kết về quyền con người.

Bộ Quy tắc Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội của tập đoàn – nền tảng cốt lõi tạo nên văn hóa "liêm - chính" và đạo đức kinh doanh – xác định rõ các cam kết của chúng ta trong việc tôn trọng và bảo vệ quyền con người của tất cả những cá nhân tham gia hoặc chịu ảnh hưởng từ các hoạt động toàn cầu của tập đoàn. Chính sách Quyền con người này được xây dựng nhằm làm rõ và tái khẳng định những cam kết đó. Chính sách cũng nêu rõ những kỳ vọng của chúng ta đối với các đối tác kinh doanh, và cách mà chúng ta tích hợp các cam kết này vào văn hóa doanh nghiệp.

Tôi tin tưởng rằng tất cả các bạn sẽ thấu hiểu, thực hiện và lan tỏa những giá trị này hàng ngày, để chúng ta có thể hiện thực hóa tầm nhìn phát triển bền vững và mang lại lợi ích cho tất cả mọi người.

Xin trân trọng cảm ơn sự tận tâm và cống hiến của từng thành viên.

Sébastien Bazin
Chủ tịch & CEO tập đoàn

Nội dung

1

Mục tiêu và phạm vi

Trang 4

2

Cam kết của chúng ta

Trang 5

3

*Cách chúng ta
triển khai Chính
sách*

Trang 10

1

Mục tiêu và phạm vi

Chính sách Quyền con người của Accor (“Chính sách”) là một phần trong cam kết của Accor nhằm tôn trọng quyền con người, đồng thời ghi nhận tầm quan trọng cũng như tính phổ quát của quyền con người.

Chính sách được xây dựng dựa trên Bộ Quy tắc Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội của Accor (“Bộ Quy tắc”). Chính sách nêu rõ các cam kết của Accor và chúng ta cần làm gì để bảo vệ quyền con người.

Các chuẩn mực, nguyên tắc và quy tắc ứng xử được nêu trong Chính sách là kết quả dựa trên Nguyên tắc chỉ đạo của Liên hợp quốc về kinh doanh và quyền con người và Hướng dẫn của OECD¹ dành cho các Tập đoàn Đa quốc gia.

Người lao động

Chính sách này áp dụng cho:

- Nhân viên tập đoàn**

Tất cả nhân viên của Tập đoàn Accor trên toàn cầu, làm việc tại các công ty con và các công ty do Accor kiểm soát, bao gồm:

- Nhân viên chính thức và tạm thời
- Đại diện và người đại diện của Accor

- Nhân viên các khách sạn**

- Nhân viên chính thức và tạm thời của các khách sạn và cơ sở lưu trú thuộc Accor.

Đơn vị nhượng quyền

Accor yêu cầu các nhà nhượng quyền tuân thủ các luật lệ và quy định hiện hành, đồng thời mong muốn họ điều hành hoạt động kinh doanh phù hợp với cả Bộ Quy tắc và Chính sách. Accor cung cấp các chương trình đào tạo nhằm hỗ trợ các nhà nhượng quyền đáp ứng các kỳ vọng này, đồng thời cam kết hợp tác với họ để xác định, ngăn ngừa, giảm thiểu và xử lý các tác động tiêu cực đối với quyền con người.

Đối tác kinh doanh

Accor mong đợi các nhà cung cấp, đơn vị cung ứng dịch vụ và nhà thầu phụ được chỉ định tuân thủ **Bộ Quy tắc Mua sắm Có Trách nhiệm của Tập đoàn**, đồng thời đảm bảo rằng các nhà cung cấp, đơn vị dịch vụ và nhà thầu phụ của họ cũng thực hiện theo quy định này. Hơn nữa, các quy tắc được nêu trong Chính sách cũng áp dụng cho tất cả các đối tác trong mối quan hệ hợp đồng với Accor.

¹ Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD)

2

Cam kết của chúng ta

Accor cam kết tôn trọng các quyền con người được công nhận trên toàn cầu, theo định nghĩa của các tiêu chuẩn quốc tế, tại mọi nơi mà tập đoàn hoạt động.

Từ năm 2003, Accor đã là thành viên của Liên minh Toàn cầu của Liên Hợp Quốc (UN Global Compact) và kể từ năm 2021, Accor đã tham gia sáng kiến Liên minh Khách sạn Bền vững (Sustainable Hospitality Alliance) trên toàn ngành.



IN ACTION – ÁP DỤNG THỰC TẾ

Accor đặc biệt tuân thủ:

▬▬▬▬▬ *Tuyên ngôn Quốc tế về Nhân quyền, bao gồm:*

- Tuyên ngôn Quốc tế Nhân quyền 1948
- Công ước Quốc tế về các Quyền Dân sự và Chính trị 1966
- Công ước Quốc tế về các Quyền Kinh tế, Xã hội và Văn hóa 1966

▬▬▬▬▬ *Các Công ước Cơ bản của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO)*

Accor đảm bảo rằng mọi hoạt động của tập đoàn đều tuân thủ các tiêu chuẩn cao nhất về bảo vệ quyền con người và, ít nhất là phù hợp với các quy định của các tiêu chuẩn quyền con người quốc tế. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa các tiêu chuẩn, Accor sẽ cố gắng tuân thủ tinh thần của các chuẩn mực quốc tế mà vẫn không vi phạm pháp luật của từng quốc gia.

Accor đặc biệt quan tâm đến những người dễ bị tổn thương² và việc bảo vệ quyền con người tại các quốc gia cũng như khu vực có rủi ro, đặc biệt là ở những vùng có xung đột.

² Một số nhóm người, chẳng hạn như phụ nữ, trẻ em, người khuyết tật, lao động di cư và các dân tộc thiểu số, được Liên Hợp Quốc coi là có nguy cơ cao hơn bị vi phạm quyền con người và phân biệt đối xử, do đó được bảo vệ bởi các công ước riêng

////// NHÂN VIÊN

Accor cam kết tôn trọng các quyền cơ bản của nhân viên³ và mang đến cho họ môi trường làm việc đầy nhân phẩm, công bằng và thuận lợi.

Quyền tự do lập hội

| *Accor công nhận quyền tự do lập hội và quyền thương lượng tập thể.*

Tập đoàn cam kết tuân thủ các quy định của **Công ước ILO số 87 và 98** về quyền tự do lập hội và quyền thương lượng tập thể.

- Tập đoàn công nhận rằng nhân viên có quyền tự do thành lập và/hoặc tham gia tổ chức nhân viên mà họ lựa chọn và không can thiệp vào quyền này.
- Tập đoàn nghiêm cấm bất kỳ hành vi đe dọa, quấy rối, trừng phạt hoặc phân biệt đối xử nào đối với nhân viên vì các hoạt động công đoàn của họ. Tập đoàn cũng không ngăn cản nhân viên tham gia các tổ chức mà họ lựa chọn.
- Tập đoàn ủng hộ quyền thương lượng tập thể và vai trò của các tổ chức nhân viên trong quá trình này, đồng thời cam kết tham gia thương lượng một cách thiện chí.

Nói chung, Tập đoàn cam kết tôn trọng các quyền tự do cá nhân của nhân viên, với điều kiện các quyền này phù hợp với mối quan hệ giữa người sử dụng lao động và người lao động.

Lao động trẻ em

| *Accor nghiêm cấm mọi hình thức lao động trẻ em*

Tập đoàn cam kết tuân thủ các quy định của **Công ước ILO số 182** về cấm lao động trẻ em và **Công ước ILO số 138** về độ tuổi tối thiểu được phép làm việc, với các nguyên tắc sau:

- Tuổi tối thiểu để đi làm không được thấp hơn tuổi kết thúc chương trình học bắt buộc và trong mọi trường hợp đều không được phép dưới 15 tuổi.
- Bất kỳ công việc nào có khả năng gây nguy hại đến sức khỏe thể chất, tinh thần hoặc đạo đức, an toàn hoặc phẩm chất của trẻ em đều không được phép đảm nhiệm bởi người dưới 18 tuổi.

³ Quyền của mọi người được hưởng các điều kiện làm việc công bằng và thuận lợi được công nhận tại Điều 7 của Công ước Quốc tế về các Quyền Kinh tế, Xã hội và Văn hóa. Quyền này tương tự với các tiêu chuẩn của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) về các quyền cơ bản và điều kiện làm việc, như được mô tả trong tài liệu này.

Lao động cưỡng bức

- | *Accor phản đối mọi hình thức lao động cưỡng bức và bảo vệ quyền của người lao động di cư.*

Tập đoàn cam kết tuân thủ các quy định của Công ước ILO số 29 và 105 về việc xóa bỏ lao động cưỡng bức.

- Đảm bảo người lao động tự do và hiểu rõ khi đồng ý thực hiện công việc của mình, đồng thời tôn trọng quyền được nghỉ việc của họ vào bất kỳ thời điểm nào, với điều kiện báo trước hợp lý và không bị phạt.
- Đảm bảo tất cả hợp đồng lao động đều minh bạch, được viết bằng ngôn ngữ mà người lao động hiểu, và các nhiệm vụ được mô tả trong hợp đồng đều được giải thích rõ ràng, đầy đủ và có giới hạn cụ thể.
- Tôn trọng quyền tự do đi lại của người lao động và cam kết không giữ giấy tờ tùy thân của họ.
- Dành sự quan tâm đặc biệt đến những lao động dễ bị tổn thương, đặc biệt là lao động di cư.
- Đảm bảo rằng các công ty tuyển dụng và trung gian mà tập đoàn sử dụng không bao giờ tham gia vào những hành vi có thể dẫn đến lao động cưỡng bức hoặc ép buộc.

Điều kiện làm việc

- | *Accor tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế của ILO về thời giờ làm việc.*

Người lao động được nghỉ ít nhất một ngày sau mỗi bảy ngày làm việc, trừ các trường hợp khẩn cấp hoặc tình huống đặc biệt.

Accor nhận thấy rằng làm việc quá giờ gây ảnh hưởng tiêu cực tới sức khỏe và an toàn của người lao động. Do đó, tập đoàn đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật quốc gia về thời giờ làm việc và nỗ lực thực hiện theo các khuyến nghị của ILO về thời gian làm việc và làm thêm giờ..

Thời gian nghỉ thai sản kéo dài tối thiểu 14 tuần.

Accor cung cấp cho nhân viên ít nhất ba ngày nghỉ chăm sóc con cái.

Phân biệt đối xử

- | *Accor từ chối mọi hình thức phân biệt đối xử.*

Tập đoàn cam kết tuân thủ các quy định của Công ước ILO số 111 và 100 về chống phân biệt đối xử và trả lương bình đẳng.

- Tập đoàn nghiêm cấm bất kỳ sự phân biệt, loại trừ hoặc ưu tiên nào, dù dựa trên chủng tộc, màu da, giới tính, tuổi tác, tôn giáo, quan điểm chính trị, quốc tịch, xuất thân xã hội, khuyết tật, tình trạng gia đình, xu hướng tình dục hoặc nhận dạng giới.
- Tập đoàn đảm bảo trả lương công bằng cho công việc ngang giá.
- Tập đoàn cam kết hỗ trợ cơ hội bình đẳng cho mọi nhân viên hoặc ứng viên, đồng thời thúc đẩy sự đa dạng.

Sức khỏe và an toàn

Accor cam kết duy trì các tiêu chuẩn cao nhất về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, bao gồm cả các rủi ro tâm lý – xã hội tại nơi làm việc.

Tập đoàn cam kết tuân thủ các quy định của Công ước ILO số 111 và 100 về chống phân biệt đối xử và trả lương bình đẳng.

- Tập đoàn đảm bảo môi trường làm việc an toàn cho nhân viên.
- Tập đoàn triển khai hệ thống quản lý rủi ro an toàn và sức khỏe nghề nghiệp nhằm phòng ngừa và, khi cần thiết, khắc phục các tình huống bất lợi.
- Tập đoàn cung cấp các khóa đào tạo và công cụ phù hợp để giảm thiểu tai nạn lao động và các bệnh liên quan đến hoạt động nghề nghiệp.
- Tập đoàn bảo đảm nhân viên được hưởng điều kiện nhà ở hoặc chỗ ở tử tế, đáp ứng các tiêu chuẩn của ILO, trong trường hợp doanh nghiệp cung cấp chỗ ở cho họ.

Accor cam kết ngăn cấm mọi hành vi có thể làm tổn hại đến phẩm giá của con người. Tập đoàn áp dụng chính sách không khoan nhượng đối với hành vi quấy rối và sẽ xử lý nghiêm mọi vi phạm.

Accor nỗ lực tối đa để ưu tiên chấm dứt bạo lực đối với phụ nữ ở mọi nơi tập đoàn có mặt.

Tập đoàn là thành viên của chương trình **Generation Equality** do UN Women sáng lập. Ngoài ra, Accor chính thức tham gia **Liên minh phòng chống bạo lực trên cơ sở giới** nhằm thực hiện các hành động cụ thể chống lại định kiến giới, quấy rối tình dục và bạo lực gia đình.

Quyền riêng tư

Accor cam kết bảo vệ quyền riêng tư của nhân viên và tạo điều kiện để họ duy trì sự cân bằng tối ưu giữa đời sống cá nhân và công việc.

Tập đoàn cam kết hỗ trợ nhân viên trong những sự kiện quan trọng của cuộc đời, tổ chức công việc nhằm giảm bớt áp lực và căng thẳng do tính chất giờ giấc đặc thù trong ngành khách sạn – nhà hàng, và - khi tính chất công việc cho phép - cung cấp giải pháp việc làm phù hợp cho các nhân viên gặp khó khăn trong việc di chuyển.

KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TA

Accor cam kết bảo vệ quyền của khách lưu trú tại các khách sạn của mình, đặc biệt là quyền được đối xử không phân biệt đối xử, quyền riêng tư, cũng như quyền được bảo đảm an toàn và sức khỏe.

/////// CỘNG ĐỒNG CỦA CHÚNG TA

Nạn buôn người và bóc lột tình dục

Accor lên án và nghiêm cấm mọi hình thức buôn người, bao gồm cả bóc lột tình dục.

Accor tuyệt đối không khuyến khích, tổ chức hay thu lợi từ các hành vi buôn người (bao gồm bóc lột tình dục) và cam kết báo ngay mọi thông tin liên quan đến các hành vi vi phạm này cho cơ quan chức năng có thẩm quyền.

Accor cam kết cảnh giác cao độ để đảm bảo rằng trong quá trình hoạt động, trẻ vị thành niên không bị tiếp xúc với các hành vi ấu dâm, và cơ sở của chúng ta không thể bị sử dụng cho các hành vi liên quan đến ấu dâm hoặc cho việc kết nối, sản xuất, lan truyền hay lưu trữ hình ảnh hoặc tài liệu có nội dung ấu dâm.

Accor đã xây dựng chương trình chuyên biệt **WATCH (We Act Together for Children)** và hợp tác với **ECPAT International**, tổ chức hoạt động nhằm chấm dứt mại dâm trẻ em, ấn phẩm khiêu dâm trẻ em và buôn bán trẻ em vì mục đích tình dục.

Tác động đến cộng đồng xung quanh

Accor đảm bảo rằng hoạt động của mình tuân thủ quyền của các cộng đồng xung quanh khách sạn, bao gồm cả khi xây dựng cơ sở hạ tầng mới.

- Đặc biệt quan tâm đến tác động của hoạt động kinh doanh đối với quyền được chăm sóc sức khỏe và môi trường lành mạnh của cộng đồng, cũng như quyền sở hữu tài sản và quyền có mức sống đầy đủ (bao gồm nước sạch, thực phẩm và nhà ở).
- Tuân thủ các thông lệ và tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến vấn đề đất đai.
- Xem xét tình hình của các cộng đồng dễ bị tổn thương nhất và, khi cần thiết, công nhận quyền của các dân tộc bản địa.

An ninh cộng đồng

Accor đảm bảo rằng các hoạt động nhằm bảo đảm an ninh cho cơ sở và nhân viên đều tuân thủ các nguyên tắc về quyền con người.

- Đánh giá mọi rủi ro liên quan đến khách sạn và tài sản của mình, cũng như các nhiệm vụ an ninh của dự án, bao gồm cả các rủi ro liên quan đến quyền con người.
- Ban hành và áp dụng các quy định an ninh tại tất cả khách sạn và tài sản, đồng thời theo dõi việc tuân thủ thông qua đánh giá.
- Giám sát thực hành của các nhà cung cấp dịch vụ an ninh tư nhân thông qua chương trình mua sắm có trách nhiệm.
- Đảm bảo rằng mọi vi phạm do lực lượng an ninh hoặc đối với lực lượng an ninh tại các khách sạn và cơ sở của Accor đều được báo cáo và xử lý.

3

Cách chúng ta triển khai Chính sách

Để bảo đảm tuân thủ các cam kết của mình, Accor cam kết triển khai một quy trình giám sát bao gồm việc đánh giá và quản lý những tác động tiêu cực mà hoạt động của tập đoàn có thể gây ra đối với quyền con người, cũng như đối thoại với các bên liên quan có thể bị ảnh hưởng bởi các hành động của chúng ta.

Tập đoàn cam kết làm mọi điều trong khả năng để thu thập và xử lý-một cách tôn trọng quyền của những cá nhân có liên quan-mọi báo cáo liên quan đến hoạt động của mình và những tác động tiêu cực có thể có đối với quyền con người.

QUẢN TRỊ VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH

Ủy ban Giám sát (Vigilance Committee) chịu trách nhiệm áp dụng và theo dõi việc thực thi Chính sách này dưới sự giám sát của Ủy ban Đạo đức, Tuân thủ và Phát triển bền vững của Tập đoàn.

Ủy ban Giám sát (Vigilance Committee)

Ủy ban Giám sát hỗ trợ xây dựng kế hoạch giám sát và theo dõi việc tuân thủ kế hoạch này. Ủy ban bao gồm các bộ phận sau:

- Phát triển bền vững (Sustainable Development)
- Nhân tài & Văn hóa (Talent & Culture)
- An toàn & An ninh (Safety & Security)
- Mua sắm (Procurement)
- Rủi ro & Bảo hiểm (Risk & Insurance)
- Kiểm toán nội bộ (Internal Audit)
- Pháp lý & Tuân thủ (Legal & Compliance)

Ủy ban Đạo đức của Tập đoàn

Ủy ban này chịu trách nhiệm định hướng cho Tập đoàn Accor trong việc duy trì các cam kết về đạo đức và tuân thủ, cũng như việc thực hiện trách nhiệm xã hội, trách nhiệm cộng đồng và trách nhiệm môi trường. Ủy ban họp định kỳ hàng quý và bao gồm các thành viên sau::

- Cố vấn Pháp lý Toàn cầu của Tập đoàn
- Giám đốc Nhân tài & Văn hóa
- Giám đốc Phát triển Bền vững
- Nhóm các lãnh đạo Accor đại diện cho nhiều khu vực địa lý và lĩnh vực hoạt động của Tập đoàn

Các Ủy ban Điều hành và Ban Điều hành chịu trách nhiệm bảo đảm rằng Chính sách được triển khai trong mọi hoạt động của Tập đoàn.

Một Ủy ban chuyên trách thuộc Hội đồng Quản trị được thông tin thường xuyên về kết quả triển khai Chính sách.

ÁP DỤNG CÁC CHÍNH SÁCH LIÊN QUAN

Các cam kết về quyền con người là một phần của **Bộ Quy tắc** và **thỏa thuận khung** được ký với IUF⁴ vào năm 1995.

Việc triển khai các cam kết này được hỗ trợ bởi các sáng kiến và chương trình của Tập đoàn trong các lĩnh vực như: **đạo đức kinh doanh, trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR), an toàn & sức khỏe, chống quấy rối, chống bạo lực trên cơ sở giới, bình đẳng nghề nghiệp, chống phân biệt đối xử, hòa nhập & đa dạng, và bảo vệ trẻ em.**

Để đảm bảo các nhà cung cấp tuân thủ cam kết của Tập đoàn, Accor xây dựng **chương trình mua sắm có trách nhiệm**, bao gồm: đánh giá rủi ro nhà cung cấp, Bộ Quy tắc Mua sắm Có trách nhiệm, tích hợp tiêu chí CSR vào hồ sơ mời thầu và hệ thống theo dõi thực hành CSR của các nhà cung cấp (thông qua đánh giá và kiểm toán tại chỗ).

PHỔ BIẾN CHÍNH SÁCH

Chính sách được phổ biến tại tất cả các quốc gia nơi Accor hoạt động và có thể được dịch sang ngôn ngữ địa phương. Việc triển khai được hỗ trợ bởi các hoạt động nâng cao nhận thức và đào tạo chuyên biệt.

ĐỐI THOẠI VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

Chính sách và kết quả triển khai được báo cáo hàng năm với **Hội đồng Công tác Châu Âu (European Works Council)**.

Chủ tịch kiêm Tổng Giám đốc điều hành (CEO) của Accor cùng một đại diện IUF đồng chủ trì Hội đồng này. Hội đồng họp ít nhất hai lần mỗi năm để thảo luận về cơ cấu tổ chức, chiến lược, kết quả hoạt động của Tập đoàn, cũng như các vấn đề mang tính xuyên quốc gia.

GIÁM SÁT VIỆC TRIỂN KHAI CHÍNH SÁCH

Các biện pháp theo dõi việc thực hiện Chính sách được tích hợp vào **Sổ tay Kiểm soát Nội bộ Accor (Accor Internal Control Book)** và được kiểm toán tại chỗ trong các đợt thanh tra Kiểm toán Nội bộ.

Chính sách này được cập nhật thường xuyên.

ACCOR INTEGRITY LINE

Trong mọi trường hợp, nhân viên có thể báo cáo bất kỳ mối quan ngại, nghi vấn hoặc câu hỏi nào liên quan đến việc áp dụng Chính sách cho quản lý trực tiếp, các Nhân sự về Đạo đức và CSR, Nhân sự phụ trách Tuân thủ hoặc các bộ phận Pháp lý và Talent & Culture.

Các bên liên quan cũng có thể sử dụng **Accor Integrity Line** để báo cáo bất kỳ hành vi hoặc tình huống nào vi phạm các cam kết trong Bộ Quy tắc, Chính sách hoặc bất kỳ chuẩn mực, quy ước hay quy định pháp lý nào, phù hợp với quy trình tố giác nội bộ của Tập đoàn. Hệ thống báo cáo này được cung cấp thông qua một trang web hoạt động **24/7**, với nội dung có sẵn bằng **29 ngôn ngữ**: www.accor-integrity.com.

Accor nghiêm cấm mọi hình thức trả đũa đối với bất kỳ nhân viên nào sử dụng cơ chế tố giác nội bộ để nêu lên mối quan ngại của họ một cách thiện chí.

⁴ **IUF** là viết tắt của *International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations* - tổ chức Công đoàn Quốc tế của Người lao động trong các lĩnh vực Thực phẩm, Nông nghiệp, Khách sạn, Nhà hàng, Dịch vụ ăn uống, Thuốc lá và các ngành nghề liên quan.



ACCOR