

HIẾN CHƯƠNG
Đạo Đức và Trách
Nhiệm Xã Hội của
Doanh Nghiệp



ACCOR

THÔNGIỆP CỦA CHỦ TỊCH	2
THÔNGIỆP CỦA ỦY BAN ĐẠO ĐỨC	3
HIẾN CHƯƠNG NÀY ÁP DỤNG CHO AI?	4
HIẾN CHƯƠNG NÊN ĐƯỢC SỬ DỤNG NHƯ THẾ NÀO?	4
TÔI NÊN LIÊN HỆ VỚI AI NẾU CÓ CÂU HỎI VỀ HIẾN CHƯƠNG?	5
TÔI CÓ THỂ PHẢI CHỊU NHỮNG CHẾ TÀI HOẶC HÌNH PHẠT GÌ NẾU KHÔNG TUÂN THỦ HIẾN CHƯƠNG?	5

1

Các giá trị của chúng tôi

trang 6

2

Cam kết của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp hoạt động có nguyên tắc

trang 8

2.1 Tôn trọng con người	9
2.2 Tôn trọng các quy tắc kinh doanh và đạo đức	17
2.3 Tôn trọng tài sản và dữ liệu	26
2.4 Tôn trọng các đối tác của chúng tôi	34



3

*Cam kết của chúng tôi
với tư cách là một nhà tuyển dụng có trách nhiệm*

trang 36

3.1	Tôn trọng điều kiện làm việc	37
3.2	Tôn trọng sự nghiệp	43

4

*Cam kết của chúng tôi
với tư cách là một doanh nghiệp gắn bó
với cộng đồng và hành tinh*

Trang 46

4.1	Tôn trọng môi trường	47
4.2	Tôn trọng cộng đồng địa phương và xã hội	51

5

Bảng chú giải thuật ngữ

trang 57



Thông Điệp Của Chủ Tịch

Trong hơn 50 năm qua, Accor đã xây dựng danh tiếng của mình như một doanh nghiệp tiên phong trong ngành dịch vụ khách sạn. Việc mở ra những hướng đi mới, tái định hình hoạt động kinh doanh và đón đầu những thay đổi của thế giới luôn là trọng tâm trong các giá trị và cam kết của chúng tôi. Trong suốt chiều dài lịch sử, Accor đã không ngừng tự làm mới và phát triển.

Ngày nay, khi chúng tôi tập trung vào lĩnh vực khách sạn và dành toàn bộ tâm huyết cho việc quản lý hàng nghìn khách sạn và nhà hàng trên toàn thế giới dưới các thương hiệu của mình, Accor tin rằng lòng hiếu khách không chỉ là một dịch vụ, mà là một nghệ thuật sống động, được dẫn dắt bởi sự quan tâm chân thành và tinh thần trách nhiệm vượt lên trên những chuẩn mực thông thường.

Với vai trò là một tập đoàn quốc tế, đa thương hiệu và đa văn hóa, chúng tôi được dẫn dắt bởi sứ mệnh của mình:

Tiên phong trong nghệ thuật hiếu khách có trách nhiệm, kết nối các nền văn hóa, bằng sự quan tâm chân thành

Sứ mệnh này được nuôi dưỡng và hiện thực hóa bởi các đội ngũ đầy nhiệt huyết của chúng tôi trên toàn thế giới. Chúng tôi chia sẻ sứ mệnh đó với các chủ sở hữu khách sạn đã đặt niềm tin vào Accor, với các đối tác đã gắn kết thương hiệu của họ với thương hiệu của chúng tôi, cũng như với các nhà cung cấp.

Tôi muốn nhấn mạnh rằng đây là một mục tiêu đầy tham vọng và không ít thách thức. Mỗi hành động, mỗi cách ứng xử của chúng ta ngày nay đều có tác động sâu rộng hơn bao giờ hết đến các cộng đồng địa phương nơi chúng ta hiện diện và hoạt động.

Dù ở bất kỳ nơi đâu trên thế giới, việc chúng ta luôn tôn trọng những nguyên tắc đạo đức cao nhất, cách chúng ta thực hiện trách nhiệm xã hội, trách nhiệm với cộng đồng và môi trường, cũng như mức độ cam kết mạnh mẽ đối với đạo đức, tính liêm chính và tuân thủ, chính là những yếu tố cốt lõi bảo đảm cho sự phát triển bền vững của Accor. Việc vận hành và mở rộng hoạt động kinh doanh một cách đạo đức, cân bằng, có trách nhiệm và tôn trọng là điều hết sức thiết yếu.

Những giá trị phổ quát về liêm chính, tôn trọng và quan tâm - vốn luôn được Accor tích cực đề cao - từ lâu đã là nền tảng quan trọng đối với chúng tôi. Văn hóa và những kỳ vọng của chúng tôi rất rõ ràng và vững chắc. Đây chính là di sản cốt lõi của Accor và tiếp tục là nền móng cho cam kết chung của toàn Tập đoàn.

Tôi mong rằng Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp mà quý vị đang cầm trên tay sẽ trở thành kim chỉ nam, hỗ trợ mỗi người trong các quyết định hàng ngày. Tôi tin tưởng rằng quý vị sẽ đón nhận Hiến chương này, thấm nhuần và hiện thực hóa nó từng ngày, nhằm cùng nhau hiện thực hóa tầm nhìn về một sự tăng trưởng bền vững và mang lại giá trị cho tất cả các bên.

Xin gửi lời cảm ơn chân thành đến từng cá nhân vì sự cam kết và đồng hành này.

Sébastien Bazin
Chủ tịch Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc Điều hành



Thông Điệp Từ Ủy Ban Đạo Đức

Mục đích của Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội của Doanh nghiệp này là giúp Quý vị hiểu rõ những kỳ vọng của Accor đối với toàn thể cán bộ, nhân viên ở mọi cấp bậc trong Tập đoàn, trên toàn thế giới và không có bất kỳ ngoại lệ nào, thông qua việc xác định các nguyên tắc nền tảng được minh họa bằng nhiều tình huống cụ thể thường gặp trong công việc hằng ngày.

Những nguyên tắc này không chỉ đơn thuần nhằm nhắc nhở về nghĩa vụ tuân thủ pháp luật. Mục tiêu của Hiến chương còn là thúc đẩy cách hành xử nghề nghiệp công bằng, trung thực và chuẩn mực trong mọi trường hợp và hoàn cảnh.

Hành xử có đạo đức là trách nhiệm và nghĩa vụ của mỗi cá nhân chúng ta.

Các mục tiêu của Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp chỉ có thể đạt được thông qua sự cam kết, tập trung và tinh thần trách nhiệm của từng cá nhân. Hiến chương này là nền tảng của các giá trị cốt lõi, danh tiếng, hình ảnh doanh nghiệp của Accor, cũng như niềm tin mà các bên liên quan dành cho Tập đoàn, bao gồm: nhân viên, khách lưu trú và khách hàng, nhà cung cấp, cộng đồng địa phương, cơ quan công quyền và toàn xã hội.

Các chỉ dẫn, quy định và hướng dẫn được nêu trong Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp không mang tính tùy chọn hay linh hoạt, mà:

/Quý vị phải tuân thủ đầy đủ cả về tinh thần lẫn nội dung; và

/Quý vị phải làm gương trong hành vi và hành động của mình.

Quý vị sẽ tự hào khi là thành viên của một doanh nghiệp hoạt động dựa trên đạo đức và các giá trị cốt lõi.

Ủy ban Đạo đức



HIẾN CHƯƠNG NÀY ÁP DỤNG CHO AI?

Hiến chương này áp dụng đối với toàn bộ nhân sự của Tập đoàn Accor trên toàn thế giới, bao gồm toàn bộ người lao động chính thức và tạm thời, các đại lý và đại diện của Accor, các công ty con và các đơn vị thuộc quyền kiểm soát của Tập đoàn.

Hiến chương cũng được áp dụng cho người lao động chính thức và tạm thời tại các khách sạn và cơ sở kinh doanh hoạt động dưới các thương hiệu của Accor.

Ngoài ra, các quy định được nêu trong Hiến chương này cũng nhằm áp dụng đối với tất cả các đối tác của Tập đoàn, bao gồm khách hàng và nhà cung cấp, trong khuôn khổ các mối quan hệ hợp đồng với Accor.

Các nhà quản lý của Tập đoàn và Tổng Giám đốc khách sạn có trách nhiệm đặc biệt trong việc thúc đẩy các giá trị và cam kết được quy định trong Hiến chương đến toàn bộ đội ngũ mà họ quản lý, đồng thời giám sát việc áp dụng và triển khai Hiến chương này.

Hiến chương được phổ biến tới nhân viên mới ngay khi bắt đầu làm việc, đồng thời được đăng tải trên các hệ thống mạng nội bộ khác nhau, cho phép mỗi nhân viên dễ dàng tra cứu khi cần thiết.

Hiến chương cũng đã được công bố công khai trên trang web www.accor.com.

Hiến chương này được cập nhật định kỳ nhằm phản ánh những thay đổi trong hoạt động của Tập đoàn cũng như trong hệ thống pháp luật và quy định hiện hành.

HIẾN CHƯƠNG ĐƯỢC SỬ DỤNG NHƯ THẾ NÀO?

Đối với Tập đoàn Accor, việc tôn trọng và tuân thủ vô số luật pháp và quy định phát sinh từ sự đa dạng về địa lý của các quốc gia và vùng lãnh thổ nơi Tập đoàn hoạt động là điều hết sức thiết yếu.

Hiến chương này không nhằm liệt kê hoặc giải thích toàn bộ các luật, quy định, thỏa thuận, chỉ thị nội bộ và hướng dẫn điều chỉnh hoạt động kinh doanh và công việc của các công ty thành viên và nhân sự trong Tập đoàn. Hiến chương cũng không nhằm bao quát mọi tình huống mà các nhà quản lý và nhân viên có thể gặp phải trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Trong thực tế, có nhiều tình huống không được quy định cụ thể bởi pháp luật, quy định, hay các tiêu chuẩn và quy tắc nội bộ hoặc bên ngoài. Trong những trường hợp đó, sự tôn trọng, liêm chính và công bằng chính là những nguyên tắc cốt lõi cần định hướng cho hành vi của mỗi cá nhân, trên cơ sở không trái với pháp luật và quy định địa phương.

Mỗi nhân viên cần hành xử một cách thận trọng, cẩn trọng, chú ý và vận dụng lẽ thường cùng khả năng phán đoán hợp lý.

Do đó, Hiến chương này không nhằm đưa ra một danh sách đầy đủ các hành vi được mong đợi cho từng tình huống cụ thể, mà nhằm cung cấp những định hướng và chỉ dấu, làm rõ tinh thần và tư duy cần được áp dụng trong mọi quyết định.

Trong những tình huống không đơn giản, hãy để Hiến chương này dẫn dắt mọi quyết định của Quý vị và tự đặt ra những câu hỏi then chốt sau:

- / 1. Hành động này có hợp pháp không?
- / 2. Hành động này có phù hợp với Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp không?
- / 3. Hậu quả của hành động hoặc việc không hành động này sẽ là gì?
- / 4. Tôi có cảm thấy thoải mái nếu phải giải thích và bảo vệ quyết định của mình khi quyết định đó được biết đến trong Tập đoàn hoặc trước công chúng hay không?



LIÊN HỆ VỚI AI KHI CÓ CÂU HỎI HOẶC VẤN ĐỀ LIÊN QUAN ĐẾN HIẾN CHƯƠNG NÀY?

Trong mọi trường hợp, khi có băn khoăn, chưa chắc chắn hoặc có câu hỏi, người lao động có thể trao đổi với quản lý hoặc người giám sát trực tiếp của mình, các Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Giám đốc Tuân thủ Tập đoàn¹, Phòng Pháp chế và Tuân thủ hoặc Phòng Nhân sự & Văn hóa Doanh nghiệp².

Người lao động cũng có thể sử dụng đường dây tiếp nhận phản ánh nội bộ của Accor (“Accor Integrity Line”) với chế độ bảo mật tuyệt đối để báo cáo bất kỳ hành vi hoặc tình huống nào có thể trái với Hiến chương này hoặc vi phạm pháp luật, quy định, quy tắc hay các tiêu chuẩn được xác lập theo điều ước hoặc thỏa thuận, phù hợp với quy trình báo cáo nội bộ của Tập đoàn. Cơ chế tiếp nhận phản ánh này được triển khai thông qua một nền tảng trực tuyến, hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, và hỗ trợ 29 ngôn ngữ.

www.accor-integrity.com

Accor nghiêm cấm mọi hình thức trả đũa hoặc gây bất lợi đối với bất kỳ người lao động nào sử dụng đường dây tiếp nhận phản ánh một cách thiện chí nhằm nêu lên các mối quan ngại.

NHỮNG CHẾ TÀI HOẶC HÌNH PHẠT ÁP DỤNG TRONG TRƯỜNG HỢP KHÔNG TUÂN THỦ HIẾN CHƯƠNG NÀY?

Việc không tuân thủ Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp có thể dẫn đến những chế tài nghiêm trọng đối với Tập đoàn, cũng như trách nhiệm cá nhân đối với bất kỳ cán bộ quản lý hoặc nhân viên nào có liên quan đến hành vi vi phạm các nguyên tắc của Hiến chương.

Mọi hành vi vi phạm các quy định của Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp đều có thể gây thiệt hại tài chính cho Tập đoàn, làm tổn hại đến hình ảnh hoặc ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín của Accor.

Hành vi vi phạm còn có thể dẫn đến:

- / biện pháp kỷ luật nội bộ (ví dụ: chấm dứt hợp đồng lao động do lỗi nghiêm trọng), trách nhiệm theo pháp luật dân sự (ví dụ: bồi thường thiệt hại) và trách nhiệm theo pháp luật hình sự (ví dụ: phạt tiền và/hoặc phạt tù) đối với bất kỳ nhân viên nào của Tập đoàn có liên quan đến hành vi vi phạm;
- / chấm dứt quan hệ hợp tác kinh doanh với bất kỳ đối tác nào không tuân thủ hoặc không đáp ứng các giá trị và nguyên tắc của Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp.

1/ Giám đốc Tuân thủ Tập đoàn (Chief Compliance Officer):

Là người lao động chịu trách nhiệm giám sát việc triển khai chương trình tuân thủ của Tập đoàn, bao gồm phòng ngừa hối lộ, tham nhũng và hành vi môi giới, tuân thủ pháp luật cạnh tranh và phòng tránh xung đột lợi ích. Danh sách các Cán bộ Tuân thủ Khu vực theo từng quốc gia được đăng tải trên hệ thống mạng nội bộ về Tuân thủ.

2/ T&C - Nhân sự & Văn hóa Doanh nghiệp (Talent & Culture):

Là bộ phận phụ trách toàn diện các hoạt động quản trị nguồn nhân lực, bao gồm: lương thưởng, phúc lợi và ghi nhận; tuyển dụng; quản lý và phát triển nhân tài; đối tác nhân sự; quản lý nhân sự; đào tạo và phát triển; hệ thống thông tin nhân sự (HRIS); quan hệ lao động, bao gồm cả đa dạng và đạo đức.



1

6 Giá trị cốt lõi trong Bộ Quy tắc Ứng xử của chúng tôi

Các giá trị của chúng tôi là “ngôn ngữ” chung, định hướng và thôi thúc chúng tôi mỗi ngày.

*Được thể hiện và lan tỏa thông qua chương trình “**Heartist**” - biểu tượng cho bản sắc và văn hóa của chúng tôi - những giá trị này chính là nền tảng gắn kết mỗi cá nhân với Tập đoàn.*

Chúng được duy trì và lan tỏa vượt qua ranh giới nghề nghiệp, con người, quốc gia và văn hóa, nuôi dưỡng tinh thần hiếu khách và dịch vụ - thế mạnh cốt lõi và là nguồn động lực cho thành công của Tập đoàn trên toàn cầu.



ĐAM MÊ KHÁCH HÀNG (GUEST PASSION)

Chúng tôi luôn đặt khách hàng ở vị trí trung tâm của mọi suy nghĩ. Khách lưu trú là động lực cho mọi quyết định và hành động của chúng tôi. Chúng tôi ưu tiên khách hàng, quan tâm và chăm sóc họ bằng sự tận tâm. Chúng tôi sẵn sàng nỗ lực hơn cả mong đợi để mang lại trải nghiệm tốt nhất - và chúng tôi thực sự yêu thích điều đó.

HIỆU QUẢ BỀN VỮNG (SUSTAINABLE PERFORMANCE)

Chúng tôi tin rằng ngành dịch vụ khách sạn có khả năng kiến tạo một tương lai tốt đẹp hơn. Chúng tôi hành động vì những giá trị tích cực, nhằm hỗ trợ và trao quyền cho các cộng đồng nơi chúng tôi sinh sống và làm việc, đồng thời bảo vệ hành tinh mà khách hàng của chúng tôi ghé thăm.

TÔN TRỌNG (RESPECT)

Chúng tôi gắn kết với thế giới và với con người xung quanh. Chúng tôi trân trọng sự đa dạng văn hóa và tự hào về những khác biệt. Chúng tôi đặt con người lên hàng đầu, tôn trọng và đánh giá cao mỗi cá nhân, bất kể bạn là ai. Chúng tôi quan tâm và có trách nhiệm với hành tinh..

TINH THẦN CHINH PHỤC (SPIRIT OF CONQUEST)

Khách hàng của chúng tôi là những công dân toàn cầu - và chúng tôi cũng vậy. Chúng tôi mong muốn hiện diện ở bất cứ nơi nào khách hàng muốn đến. Chúng tôi khám phá, tiên phong và phát triển không ngừng. Chúng tôi nuôi dưỡng khát vọng lớn lao vì khách hàng, biến điều không thể thành có thể - và tận hưởng niềm vui trong hành trình đó.

ĐỔI MỚI (INNOVATION)

Chúng tôi dám thách thức những chuẩn mực cũ. Chúng tôi đón nhận đổi mới và không ngừng thúc đẩy bản thân để làm tốt hơn, nhanh hơn. Chúng tôi sẵn sàng chấp nhận rủi ro, dám mơ những điều tưởng chừng không thể - và biến chúng thành hiện thực.

NIỀM TIN (TRUST)

Lòng hiếu khách là một môn thể thao đồng đội, và chúng tôi mạnh mẽ hơn khi tin tưởng và hỗ trợ lẫn nhau. Chúng tôi tin vào sự tử tế tự nhiên, tôn trọng sự khác biệt và lắng nghe mọi tiếng nói. Chúng tôi làm việc như một tập thể thống nhất, nói đi đôi với làm và làm đúng những gì đã cam kết.



2

Cam Kết Của Chúng Tôi Với Tư Cách Là Một Doanh Nghiệp Hoạt Động Có Nguyên Tắc

- 2.1 TÔN TRỌNG CON NGƯỜI
- 2.2 TÔN TRỌNG CÁC QUY TẮC KINH DOANH VÀ ĐẠO ĐỨC
- 2.3 TÔN TRỌNG TÀI SẢN VÀ DỮ LIỆU
- 2.4 TÔN TRỌNG CÁC ĐỐI TÁC CỦA CHÚNG TÔI



2.1 TÔN TRỌNG CON NGƯỜI

Có nhiều quy định pháp luật được ban hành nhằm bảo vệ các đối tác trực tiếp của doanh nghiệp (bao gồm khách lưu trú, khách hàng, người lao động và nhà cung cấp), cũng như trong một số trường hợp, những cá nhân có mối liên hệ gián tiếp.

Accor theo dõi và giám sát chặt chẽ việc tuân thủ các quy định pháp luật này, đặc biệt thông qua việc bảo đảm rằng các thực hành của nhà cung cấp và đơn vị cung ứng dịch vụ phù hợp với cam kết của Tập đoàn về tôn trọng con người. Trong trường hợp phát hiện vi phạm, Accor sẽ triển khai kế hoạch hành động khắc phục với đối tác liên quan; nếu kết quả không đạt yêu cầu, Accor sẽ chấm dứt toàn bộ quan hệ hợp tác với nhà cung cấp hoặc đơn vị cung ứng dịch vụ đó.

2.1.1 THỨC ĐẨY CÁC QUYỀN LAO ĐỘNG CƠ BẢN TRONG HỆ SINH THÁI ACCOR

LAO ĐỘNG CƯỠNG BỨC

Lao động cưỡng bức được hiểu là hình thức lao động mà người lao động bị ép buộc làm việc thông qua đe dọa hoặc sự cưỡng ép.

Accor thực hiện việc kiểm tra và giám sát đặc biệt nghiêm ngặt đối với các nhà cung cấp và đơn vị cung ứng dịch vụ có khả năng sử dụng lao động bị cưỡng ép thông qua đe dọa hoặc ép buộc. Trong trường hợp xác định có hành vi như vậy, Accor sẽ triển khai kế hoạch hành động khắc phục với đối tác liên quan; nếu kết quả không thỏa đáng, Accor sẽ chấm dứt toàn bộ quan hệ hợp tác với nhà cung cấp hoặc đơn vị cung ứng dịch vụ đó.

LAO ĐỘNG KHÔNG KHAI BÁO

Lao động không khai báo là việc sử dụng người lao động ngoài hệ thống trả lương chính thức mà không đăng ký với các cơ quan thuế, bảo hiểm xã hội và quản lý lao động của Nhà nước, qua đó tước đi các quyền lợi xã hội hợp pháp của người lao động và làm thất thu các khoản thuế, bảo hiểm và đóng góp xã hội theo quy định.

Accor cam kết không bao giờ sử dụng lao động bất hợp pháp, lao động không giấy tờ hoặc bất kỳ hình thức lao động không khai báo nào tại bất kỳ quốc gia nào nơi Tập đoàn hoạt động, đồng thời bảo đảm ban hành các chỉ thị cần thiết nhằm thực hiện nghiêm túc cam kết này.

LAO ĐỘNG TRẺ EM

Lao động trẻ em được hiểu là bất kỳ hoạt động kinh tế nào do trẻ em thực hiện mà xâm hại đến nhân phẩm của các em và gây tổn hại đến sự phát triển thể chất và tinh thần bình thường.

Accor cam kết:

- / tuân thủ nghiêm ngặt độ tuổi lao động tối thiểu theo quy định pháp luật tại mỗi quốc gia nơi Tập đoàn hoạt động và không tuyển dụng trẻ em dưới 15 tuổi tại bất kỳ quốc gia nào;
- / đặc biệt thận trọng và cảnh giác trong việc lựa chọn nhà cung cấp và đơn vị cung ứng dịch vụ;
- / từ chối hợp tác hoặc chấm dứt ngay lập tức việc hợp tác với bất kỳ nhà cung cấp hoặc đơn vị cung ứng dịch vụ nào vi phạm pháp luật về lao động trẻ em, sử dụng lao động là trẻ em dưới độ tuổi luật định hoặc dưới 15 tuổi.





BẠN PHẢI LUÔN LUÔN

- / thực hiện việc kiểm tra, giám sát một cách cẩn trọng và chặt chẽ đối với các nhà cung cấp và đơn vị cung ứng dịch vụ có khả năng sử dụng lao động bị cưỡng ép thông qua đe dọa hoặc ép buộc;
- / tuân thủ nghiêm ngặt độ tuổi lao động tối thiểu theo quy định pháp luật tại mỗi quốc gia nơi Accor hoạt động;
- / hết sức thận trọng và chú ý trong việc lựa chọn các nhà cung cấp và đơn vị cung ứng dịch vụ.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / thiết lập hoặc tiếp tục quan hệ hợp tác kinh doanh với bất kỳ nhà cung cấp hoặc đơn vị cung ứng dịch vụ nào không tuân thủ, hoặc không còn tuân thủ, các quy định bắt buộc nêu trên;
- / tuyển dụng hoặc sử dụng lao động là trẻ em dưới độ tuổi lao động tối thiểu theo quy định pháp luật tại bất kỳ quốc gia nào, và tuyệt đối không tuyển dụng trẻ em dưới 15 tuổi tại bất kỳ quốc gia nào;
- / bố trí bất kỳ người lao động nào làm việc khi chưa tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành về tuyển dụng nhân sự và chưa khai báo lao động theo đúng quy định pháp luật.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG??

Tình huống: Một số nhân viên bếp của tôi bị ốm. Tôi cần thay thế họ một cách khẩn cấp. Để hỗ trợ, một nhân viên đã đưa người cháu còn trẻ của mình đến nơi làm việc, với mục đích tạo cơ hội để em làm quen với môi trường lao động. Do công việc đang rất gấp rút, người cháu này đã tự nguyện, không ai yêu cầu, bắt đầu hỗ trợ các nhân viên bằng cách dỡ hàng hóa. Tôi nên làm gì?

Hướng giải quyết: Bất kể mức độ khẩn cấp hay tính nghiêm trọng của tình huống, bạn không bao giờ được tuyển dụng hoặc để bất kỳ cá nhân nào bắt đầu làm việc khi chưa tuân thủ đầy đủ các quy trình tuyển dụng và khai báo lao động theo quy định. Đồng thời, bạn không bao giờ được cho phép một người làm việc khi chưa kiểm tra và xác nhận rằng người đó được phép làm việc hợp pháp theo độ tuổi và tình trạng pháp lý của mình. Việc không tuân thủ các yêu cầu này có thể khiến bạn phải chịu trách nhiệm hình sự và/hoặc chịu các hình thức kỷ luật nội bộ. Bạn cần báo cáo ngay lập tức tình huống này cho quản lý trực tiếp, Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Phòng Pháp chế và Tuân thủ hoặc đại diện của bộ phận Nhân sự & Văn hóa Doanh nghiệp (Talent & Culture).



2.1.2 MẠI DÂM, MÔI GIỚI MẠI DÂM

Mại dâm là hành vi tham gia quan hệ tình dục để đổi lấy tiền.

Môi giới mại dâm là hành vi hỗ trợ người bán dâm hoặc góp phần vào hoạt động mại dâm của người khác thông qua việc sắp xếp quan hệ tình dục với khách hàng để đổi lấy tiền hoặc lợi ích vật chất khác. Hành vi môi giới mại dâm là tội phạm hình sự tại nhiều quốc gia. Do đó, việc người vận hành khách sạn hoặc cơ sở lưu trú khác cố ý cho phép cơ sở của mình được sử dụng cho mục đích mại dâm và nhận tiền hoặc lợi ích để đổi lấy sự cho phép đó được xem là hành vi vi phạm pháp luật.

Accor cam kết:

- / không khuyến khích, tổ chức hoặc, đặc biệt, không trục lợi từ hành vi buôn bán người, bao gồm buôn bán người vì mục đích bóc lột tình dục, tức mại dâm;
- / thông báo cho các cơ quan có thẩm quyền về bất kỳ hành vi đáng lên án hoặc vi phạm nào liên quan đến vấn đề này.



BẠN PHẢI LUÔN LUÔN

/ bảo đảm rằng các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và toàn bộ cơ sở thuộc Accor không bao giờ bị sử dụng cho các mục đích mại dâm có tổ chức;

/ thông báo cho các cơ quan có thẩm quyền về bất kỳ hành vi sai trái hoặc đáng lên án nào liên quan đến mại dâm hoặc môi giới mại dâm.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ làm nơ, che giấu hoặc không báo cáo cho cấp quản lý bất kỳ trường hợp mại dâm hoặc môi giới mại dâm nào mà bạn nghi ngờ xảy ra tại khách sạn hoặc cơ sở lưu trú nơi bạn làm việc..



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Một khách lưu trú đến khách sạn cùng một người mà khách giới thiệu là vợ/chồng của mình. Tuy nhiên, một nhân viên buồng phòng thông báo rằng người này đã tiếp đón nhiều lượt khách khác nhau, làm dấy lên nghi ngờ rằng người đó có thể đang sử dụng phòng khách sạn cho hoạt động mại dâm. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Bạn cần **ngay lập tức báo cáo cho cấp quản lý** mọi hành vi hoặc tình huống có cơ sở hợp lý cho thấy một cá nhân có thể đang sử dụng cơ sở của Accor cho **mục đích mại dâm có tổ chức**, để có các biện pháp xử lý phù hợp. Trong trường hợp cần thiết, vấn đề này phải được **báo cáo cho các cơ quan chức năng** để tiến hành điều tra theo quy định của pháp luật.



2.1.3 BẢO VỆ TRẺ EM

Tình trạng bóc lột tình dục trẻ em và bạo lực đối với trẻ em vượt qua mọi ranh giới về địa lý, xã hội và văn hóa. Việc đấu tranh chống lại bóc lột tình dục trẻ em đồng nghĩa với việc doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch phải nhận thức và gánh vác trách nhiệm của mình. Accor coi việc bảo vệ trẻ em khỏi mọi hình thức xâm hại là **ngĩa vụ đạo đức** của Tập đoàn. Accor thực hiện cam kết này thông qua chương trình “WATCH” và mối quan hệ hợp tác với **ECPAT International** (Tổ chức Chấm dứt Mại dâm, Văn hóa phẩm khiêu dâm và Buôn bán trẻ em vì mục đích tình dục).

Accor cam kết:

/ đặc biệt cảnh giác để bảo đảm rằng trẻ vị thành niên không bị liên quan dưới bất kỳ hình thức nào đến các hoạt động kinh doanh của Tập đoàn trong các hành vi ấu dâm, và rằng các cơ sở của Accor không bị sử dụng cho việc môi giới trẻ em vì mục đích tình dục.

hoặc cho việc sản xuất, phân phối, lưu trữ hình ảnh khiêu dâm trẻ em hay các phương tiện truyền thông khác có chứa những hình ảnh như vậy;

/ bảo đảm chính sách này được triển khai thông qua việc:

- ký kết và cam kết thực thi các nguyên tắc của Bộ Quy tắc Ứng xử do ECPAT và Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) ban hành tại số lượng quốc gia tối đa có thể;
- triển khai chương trình WATCH trên phạm vi toàn cầu, đào tạo và nâng cao nhận thức cho nhân viên và khách lưu trú về việc nhận diện và báo cáo các tình huống có nguy cơ;
- gắn kết các nhà cung cấp và đối tác vào sáng kiến bảo vệ trẻ em này;
- báo cáo các trường hợp bóc lột tình dục trẻ em cho các cơ quan có thẩm quyền.



BẠN PHẢI LUÔN LUÔN

/ đặc biệt cảnh giác để bảo đảm rằng, trong mọi hoạt động liên quan đến Tập đoàn, trẻ vị thành niên được bảo vệ khỏi các hành vi ấu dâm, và rằng các cơ sở của Accor không bị sử dụng cho việc môi giới trẻ em vì mục đích tình dục, cũng như cho việc sản xuất, phân phối hoặc lưu trữ hình ảnh khiêu dâm trẻ em hay các phương tiện truyền thông khác có chứa những hình ảnh như vậy;

/ thông báo cho các cơ quan có thẩm quyền về bất kỳ hành vi sai trái hoặc đáng lên án nào liên quan đến vấn đề này;

/ bảo đảm rằng nhân viên được đào tạo và được hướng dẫn cách nhận diện và báo cáo các hành vi xâm hại hoặc bóc lột tình dục trẻ em.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ phớt lờ hoặc không tuân thủ các quy định về bảo vệ trẻ em của chương trình WATCH;

/ không báo cáo các trường hợp nghi ngờ bóc lột tình dục trẻ em cho cấp quản lý hoặc các cơ quan chức năng có liên quan.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Một người lớn đến quầy lễ tân cùng một trẻ nhỏ và giới thiệu đó là con của mình. Đứa trẻ tránh giao tiếp bằng mắt, tỏ ra rất lo lắng, không thoải mái và miễn cưỡng khi nói chuyện. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Bạn cần yêu cầu được kiểm tra giấy tờ tùy thân của trẻ. Nếu người lớn từ chối, hãy đề nghị người đó chờ và chuyển ngay vụ việc cho quản lý bộ phận để xử lý. Trong trường hợp cuối cùng, quản lý có thể quyết định liên hệ với cơ quan công an địa phương, đồng thời bảo đảm rằng người lớn và trẻ em không rời khỏi khách sạn cho đến khi vấn đề được làm



2.1.4 TIẾP CẬN BÌNH ĐẲNG

Accor áp dụng chính sách tiếp cận bình đẳng đối với các cơ sở vật chất và dịch vụ được cung cấp cho khách lưu trú và người lao động.

Accor cam kết:

/ ghi nhận và tôn trọng sự đa dạng cá nhân của khách lưu trú và người lao động. Chúng tôi cam kết loại bỏ mọi nguồn gốc của sự phân biệt đối xử trong các sản phẩm, dịch vụ kinh doanh, hệ thống công nghệ thông tin, cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và công trình xây dựng, cũng như trong các thực tiễn, quy trình và phương thức quản lý;

/ bảo đảm, phù hợp với pháp luật và các tiêu chuẩn hiện hành theo từng thời kỳ

rằng trong khả năng cao nhất có thể, khách lưu trú và người lao động đều có thể tiếp cận và sử dụng các hệ thống công nghệ thông tin, trang thiết bị và cơ sở vật chất mà Accor cung cấp, sử dụng hoặc vận hành.



BẠN PHẢI LUÔN LUÔN

/ chú ý bảo đảm rằng không tồn tại bất kỳ nguồn gốc nào của sự phân biệt đối xử, dù đã được chứng minh hay chỉ ở mức tiềm ẩn, trong các cơ sở vật chất, trang thiết bị và công trình của Tập đoàn, cũng như trong các thực tiễn, quy trình và phương thức quản lý;

/ thực hiện đầy đủ trách nhiệm, phù hợp với pháp luật và các tiêu chuẩn hiện hành theo từng thời kỳ, nhằm bảo đảm rằng các cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và cơ sở vật chất được cung cấp, sử dụng hoặc vận hành được khai thác và sử dụng một cách hiệu quả nhất có thể.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ để bất kỳ tình huống hoặc yếu tố nào cấu thành sự phân biệt đối xử đã được xác định hoặc có nguy cơ phát sinh kéo dài mà không báo cáo cho cấp quản lý, không có biện pháp ngăn chặn, trì hoãn hoặc triển khai các giải pháp khắc phục;

/ cho phép bất kỳ hình thức phân biệt đối xử nào phát sinh từ lời nói hoặc hành động của bạn.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Một người khiếm thị có thể gia nhập nhóm của tôi. Tuy nhiên, tôi lo ngại rằng khuyết tật của người này có thể khiến họ không làm việc hiệu quả như các thành viên khác trong nhóm. Tôi nên làm gì?

Hướng giải quyết: Đây là một quan niệm sai lầm. Việc tuyển dụng bất kỳ cá nhân nào, dù có hay không có khuyết tật, đều phải dựa trên năng lực và kỹ năng, và sẽ không tạo ra sự bất bình đẳng trong quan hệ làm việc. Sự khác biệt duy nhất là bạn cần đánh giá mức độ phù hợp của vị trí làm việc. Trong một số trường hợp, có thể cần thực hiện các điều chỉnh hợp lý để bảo đảm người lao động có thể làm việc hiệu quả.



2.1.5 AN TOÀN VÀ VỆ SINH THỰC PHẨM

Bất kể khách sạn, thương hiệu, địa điểm hay quốc gia nào, an toàn luôn là một trong những nguyên tắc nền tảng của ngành dịch vụ lưu trú.

An toàn không chỉ là việc tuân thủ pháp luật và các tiêu chuẩn địa phương, mà còn bao gồm việc thực hiện các quy định và hướng dẫn nội bộ của Accor, cũng như duy trì mối quan hệ cởi mở, minh bạch với các cơ quan chức năng chịu trách nhiệm giám sát an toàn và vệ sinh thực phẩm.

Accor luôn nỗ lực chào đón khách hàng một cách hiệu quả và dễ chịu nhất.

Để giảm thiểu rủi ro đối với an toàn của khách, chúng tôi đã triển khai:

- các phương pháp kỹ thuật phòng cháy hiện đại dựa trên bốn tiêu chí hiệu suất: hạn chế nguy cơ phát sinh cháy,

hạn chế nguy cơ lan rộng của lửa và khói, tạo điều kiện thuận lợi cho việc sơ tán tất cả những người gặp nguy hiểm và cho phép lực lượng cứu hộ can thiệp nhanh chóng và hiệu quả;

- các tiêu chuẩn nhằm ngăn ngừa sự phát triển và lây lan của vi khuẩn Legionella trong khách sạn, với các mẫu được phân tích bởi các phòng thí nghiệm được chứng nhận;
- chính sách theo dõi nội bộ về an toàn và vệ sinh thực phẩm tại tất cả các nhà hàng của chúng tôi, với các đợt kiểm tra do các đơn vị được chứng nhận thực hiện.



BẠN LUÔN PHẢI

/ hiểu và tuân thủ các yêu cầu của Accor về an toàn và vệ sinh thực phẩm nhằm bảo vệ trước mọi rủi ro và nguy hiểm liên quan đến công việc bạn đang thực hiện;

/ hỗ trợ cải thiện môi trường làm việc của bạn bằng cách khắc phục các tình huống và hành vi nguy hiểm.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

/ bỏ qua bất kỳ chỉ dẫn nào về an toàn và vệ sinh thực phẩm hoặc bất kỳ vấn đề nào liên quan đến an toàn và vệ sinh nói chung;

/ không báo cáo các sự cố, ngay cả khi sự an toàn của chính bạn không bị đe dọa;

/ ngần ngại đặt câu hỏi nếu bạn còn nghi ngờ về bất kỳ chỉ thị hoặc hướng dẫn nào liên quan đến an toàn hay vệ sinh.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Bạn nhận thấy thực phẩm sắp được phục vụ cho khách đã hết hạn sử dụng. Mặc dù bạn đã báo vấn đề này cho quản lý, nhưng người quản lý cho biết tình huống tương tự đã xảy ra vài ngày trước với cùng loại thực phẩm, không có ai bị ốm vì hạn sử dụng chỉ mới hết vài ngày đối với các sản phẩm được cho là không có nguy cơ, và hơn nữa, do ngân sách hạn chế nên không thể bỏ các sản phẩm này đi.

Hướng giải quyết: Ngoài việc vi phạm quy định, ảnh hưởng đến chất lượng và hình ảnh, tình huống này còn tiềm ẩn nguy cơ nghiêm trọng đối với sức khỏe. Bạn cần báo cáo ngay lập tức cho Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc bộ phận Nhân sự (Talent & Culture), hoặc thông báo theo “Quy trình Tố cáo nội bộ (Whistleblowing Procedure)” đang được áp dụng.



2.1.6 AN NINH

An ninh bao gồm việc phòng ngừa và ứng phó với các hành vi tấn công ác ý hoặc cố ý gây hại đối với con người và tài sản, cũng như đấu tranh chống tội phạm có thể gây ra mối đe dọa tiềm ẩn đối với khách hàng, nhân viên và cơ sở hạ tầng của chúng ta. Đây là trách nhiệm chung của Tập đoàn và chính quyền tại các quốc gia nơi Accor hoạt động, với mục tiêu duy trì mối quan hệ cởi mở và minh bạch. An ninh là một yếu tố cốt lõi trong các sản phẩm và dịch vụ mà chúng ta cung cấp, đồng thời là một trong những kỳ vọng hàng đầu của khách hàng.

Accor sẽ đảm bảo an ninh cho khách hàng và nhân viên tại các khách sạn, văn phòng và cơ sở khác bằng cách:

- / liên tục theo dõi và phân tích tình hình an ninh tại các quốc gia và thành phố nơi đang và sẽ hoạt động;
- / xây dựng các khuyến nghị về an ninh dựa trên



BẠN LUÔN PHẢI

- / áp dụng nghiêm ngặt và đầy đủ các chỉ đạo, quy định an ninh hiện hành;
- / triển khai các quy trình quản lý phù hợp tại những khu vực có mức độ mất an ninh cao hoặc có các mối đe dọa tội phạm đặc thù;;
- / xây dựng các biện pháp ứng phó được thiết kế riêng, bao gồm đào tạo nâng cao nhận thức theo mục tiêu, cung cấp nguồn lực an ninh phù hợp với các mối đe dọa đã được xác định, và hỗ trợ chuyên biệt trong thời gian khách lưu trú, trong công việc hằng ngày của nhân viên hoặc theo yêu cầu hỗ trợ vận hành của Giám đốc quốc gia trong trường hợp xảy ra các sự cố hay vi phạm nghiêm trọng;
- / báo cáo ngay lập tức mọi thiếu sót hoặc điểm yếu trong việc triển khai các quy trình an ninh cho cán bộ an ninh, quản lý trực tiếp; Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ; bộ phận Nhân sự (Talent & Culture) hoặc thông qua đường dây tố cáo nội bộ (Accor Integrity Line).

các hạng mục lắp đặt, trang thiết bị, công nghệ và quy trình an ninh cần triển khai;

- / cung cấp nguồn lực và khuyến nghị an ninh phù hợp với đặc thù của từng hoạt động kinh doanh trong Tập đoàn, từng khu vực và từng phân khúc khách sạn (bình dân, trung cấp, cao cấp);
- / đảm bảo các sự cố an ninh được báo cáo về trụ sở quốc gia và, trong trường hợp Tập đoàn có thể phát sinh trách nhiệm pháp lý, báo cáo về trụ sở Tập đoàn;
- / kiểm tra (audit) các quy trình an ninh và cung cấp tư vấn, đào tạo cho nhân viên nhằm liên tục cải thiện hệ thống bảo vệ.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / đánh giá thấp tình hình an ninh tại các quốc gia nơi Accor hoạt động;;
- / cho rằng một quy trình không cần áp dụng hoặc chỉ cần áp dụng một phần;
- / không báo cáo ngay cho quản lý bất kỳ sự cố, thiếu sót nào trong việc thực hiện quy trình an ninh hoặc các tình huống nhạy cảm;
- / bỏ qua hoặc không thực hiện các khuyến nghị an ninh





ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Một đồng nghiệp của bạn đã cho phép một người được giới thiệu là bạn bè vào những khu vực của khách sạn nơi bạn đang làm việc mà bạn biết rõ là khu vực hạn chế, không được phép cho khách ra vào. Bạn nhận thức được tình huống này. Vì cảm thấy ngượng ngùng và khó xử, đồng nghiệp của bạn đề nghị bạn giữ kín thông tin này.

Hướng giải quyết: Đây có thể là một rủi ro tiềm ẩn về an ninh và bạn cần báo cáo ngay lập tức, không do dự, cho ban quản lý. Việc báo cáo này không nhằm mục đích gây rắc rối hay làm ảnh hưởng đến đồng nghiệp, mà nhằm bảo vệ toàn thể nhân viên và khách hàng của Accor, thông qua việc ngăn chặn những người không được phép xâm nhập trái phép vào các khu vực hạn chế của khách sạn.. Bạn nên làm gì? Bạn cần thông báo sự việc cho cấp quản lý có thẩm quyền theo đúng quy trình an ninh và tuân thủ của Accor.



2.2 TÔN TRỌNG CÁC QUY TẮC KINH DOANH VÀ ĐẠO ĐỨC

2.2.1 PHÒNG NGỪA HỐI LỘ, THAM NHŨNG VÀ MUA BÁN ẢNH HƯỞNG

Tham nhũng và mua bán ảnh hưởng dưới mọi hình thức đều bị coi là tội phạm hình sự, có thể dẫn đến các khoản phạt tiền rất lớn và hình phạt nghiêm khắc đối với cả doanh nghiệp và cá nhân có liên quan đến hành vi tham nhũng, kể cả trong trường hợp liên quan gián tiếp.

Phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành về phòng, chống tham nhũng và mua bán ảnh hưởng, bao gồm Luật “Sapin 2” của Pháp³, Luật Chống hối lộ của Vương quốc Anh và Luật Chống tham nhũng ở nước ngoài của Hoa Kỳ⁴, Accor đã triển khai các biện pháp nhằm phát hiện và ngăn ngừa các hành vi hối lộ và mua bán ảnh hưởng tại Pháp cũng như trên phạm vi quốc tế.

Tập đoàn áp dụng chính sách không khoan nhượng đối với mọi hành vi thuộc loại này. Bất kỳ cá nhân nào thực hiện hành vi vi phạm sẽ phải chịu các biện pháp kỷ luật, có thể bao gồm chấm dứt hợp đồng lao động do vi phạm nghiêm trọng, trách nhiệm dân sự hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự.

ĐỊNH NGHĨA

Có hai hình thức hối lộ:

/ Hối lộ chủ động là hành vi trong đó một cá nhân hoặc pháp nhân, tại bất kỳ thời điểm nào, đưa ra hoặc tìm cách đưa ra cho một người giữ chức vụ công, làm việc trong khu vực công, hoặc một người làm việc trong khu vực tư nhân, các khoản quà tặng, lời hứa hoặc lợi ích, nhằm khiến người đó thực hiện, trì hoãn hoặc không thực hiện một hành động liên quan đến hoặc được tạo điều kiện bởi chức vụ, nhiệm vụ hoặc công việc của họ. Các cá nhân hoặc pháp nhân này được gọi là bên thực hiện hành vi hối lộ.

/ Hối lộ thụ động là hành vi trong đó người giữ chức vụ công, làm việc trong khu vực công hoặc người làm việc trong khu vực tư nhân lợi dụng vị trí hoặc chức vụ của mình, để đòi hỏi hoặc nhận, tại bất kỳ thời điểm nào, quà tặng, lời hứa hoặc lợi ích, để đổi lấy việc thực hiện hoặc không thực hiện một hành động liên quan đến chức vụ, nhiệm vụ hoặc công việc của họ. Những người này được gọi là bên nhận hối lộ.

Hai hành vi này, dù có mối liên hệ chặt chẽ, là những tội danh độc lập và riêng biệt.

Hối lộ được coi là “hối lộ công” khi bên nhận hối lộ là công chức hoặc người giữ chức vụ công, và là “hối lộ tư” khi bên nhận hối lộ không giữ chức vụ công hoặc không làm việc trong khu vực công.

Mua bán ảnh hưởng (hay môi giới ảnh hưởng) là hành vi trong đó một người giữ chức vụ công, làm việc trong khu vực công, hoặc một người làm việc trong khu vực tư nhân, đòi hỏi hoặc chấp nhận, trực tiếp hoặc gián tiếp, tại bất kỳ thời điểm nào, các đề nghị, lời hứa, khoản tài trợ, quà tặng hoặc lợi ích, cho bản thân hoặc cho bên thứ ba, nhằm lợi dụng ảnh hưởng thực tế hoặc được cho là có của mình để giành được danh hiệu, vị trí việc làm, hợp đồng hoặc bất kỳ quyết định có lợi nào từ một cơ quan công quyền, cơ quan nhà nước hoặc cơ quan hành chính.

Tương tự như hối lộ, hành vi mua bán ảnh hưởng có thể là:

/ chủ động hoặc thụ động;

/ tư nhân (nếu người trung gian là cá nhân tư nhân) hoặc công (nếu người trung gian là công chức hoặc người làm việc trong khu vực công).

không thể chấp nhận, bất kể lý do hay hoàn cảnh; Accor thực thi chính sách không khoan nhượng đối với hối lộ và mua bán ảnh hưởng:

/ không thể chấp nhận, bất kể lý do hay hoàn cảnh; Accor thực thi chính sách không khoan nhượng đối với hối lộ và mua bán ảnh hưởng;

/ gây tổn hại nghiêm trọng đến các cộng đồng nơi chúng ta hoạt động;

/ gây thiệt hại nghiêm trọng cho chính doanh nghiệp.

3/ Luật số 2016-1691 ngày 9 tháng 12 năm 2016 (Luật về Minh bạch, Phòng chống tham nhũng và Hiện đại hóa đời sống kinh tế)

4/ Luật Chống tham nhũng ở nước ngoài của Hoa Kỳ



Tập đoàn đã ban hành “Chính sách Phòng, chống Hối lộ và Tham nhũng” riêng biệt, trong đó quy định rõ các nghĩa vụ mà mọi nhân viên và đối tác của Accor phải tuân thủ.

Accor cam kết thực hiện mọi biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn mọi hình thức hối lộ, tham nhũng hoặc mua bán ảnh hưởng liên quan đến các hoạt động kinh doanh của mình, đồng thời đảm bảo rằng không có bất kỳ khoản thù lao trực tiếp hay gián tiếp, khoản thanh toán tạo thuận lợi (khoản thanh toán

không chính đáng cho một công chức, trực tiếp hoặc gián tiếp, nhằm yêu cầu người đó thực hiện chức năng hoặc thủ tục hành chính thuộc phạm vi nhiệm vụ của họ), lợi ích hay phần thưởng nào được chi trả hoặc cấp phát trong khuôn khổ các hợp đồng của Accor hoặc trong mối quan hệ với các cơ quan công quyền, cả tại Pháp và ở nước ngoài, hoặc cho bất kỳ công chức hay người giữ chức vụ do bầu cử nào.



BẠN LUÔN PHẢI

- / kiểm tra, thông qua quy trình “Hiểu rõ đối tác”, rằng đối tác của bạn không tiềm ẩn rủi ro về hối lộ hoặc mua bán ảnh hưởng;
- / nhận diện các hình thức yêu cầu hoặc đề nghị không phù hợp mà bạn có thể nhận được;
- / thông báo ngay lập tức cho quản lý trực tiếp, Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Bộ phận Nhân sự (Talent & Culture), hoặc gửi cảnh báo thông qua đường dây tố cáo nội bộ, nếu bạn biết về bất kỳ hành vi nào có khả năng vi phạm chính sách phòng, chống tham nhũng và mua bán ảnh hưởng;
- / đảm bảo rằng các đối tác thương mại và đại lý của Accor đã được thông tin đầy đủ về các yêu cầu của Tập đoàn, đã nhận được Bộ Quy tắc này và chính sách phòng, chống hối lộ, tham nhũng và mua bán ảnh hưởng đang áp dụng trong nội bộ Tập đoàn, và đã cam kết tuân thủ, đặc biệt trong trường hợp họ đại diện cho Accor tại các quốc gia được đánh giá có rủi ro tham nhũng cao;
- / công khai và dứt khoát từ chối mọi hành vi hối lộ hoặc hình thức dụ dỗ không chính đáng có thể được yêu cầu hoặc đề nghị, đồng thời thông báo rõ cho bên liên quan rằng hối lộ và các hành vi tham nhũng là trái pháp luật, vi phạm chính sách của Accor và Accor áp dụng nguyên tắc không khoan nhượng đối với các hành vi này.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / chấp nhận hoặc đòi hỏi tiền bạc hay bất kỳ phần thưởng nào có thể khiến bạn vi phạm nghĩa vụ trung thành đối với Accor, hoặc có thể bị hiểu là ảnh hưởng đến mối quan hệ kinh doanh;
- / đề nghị, hứa hẹn hoặc trao tiền bạc hay bất kỳ phần thưởng nào cho đại diện của cơ quan công quyền, đảng phái chính trị, cá nhân tham gia hoạt động chính trị, tổ chức công đoàn hoặc cá nhân tham gia hoạt động công đoàn;
- / đề nghị, hứa hẹn hoặc trao tiền bạc hay bất kỳ phần thưởng nào cho nhân viên hoặc đại diện của một doanh nghiệp bên thứ ba nhằm khiến họ vi phạm nghĩa vụ trung thành đối với người sử dụng lao động của họ;
- / sử dụng đại lý hoặc trung gian để thực hiện những việc không được Accor cho phép;
- / im lặng trước các hành vi hối lộ hoặc tham nhũng mà bạn biết, hoặc ngăn ngại báo cáo cho quản lý, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ, Cán bộ Tuân thủ Khu vực hoặc Bộ phận Nhân sự (Talent & Culture);
- / thực hiện các khoản thanh toán bằng tiền mặt, dù có giá trị nhỏ, hoặc cung cấp bất kỳ lợi ích, ưu đãi hay phần thưởng nào cho công chức hay viên chức nhà nước nhằm thúc đẩy họ thực hiện một hành động hoặc chức năng nào đó.





ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Hối lộ công chức: là hành vi hứa hẹn hoặc trao bất kỳ lợi ích nào cho công chức, người được bầu cử hoặc người giữ chức vụ công, nhằm khiến họ thực hiện hoặc không thực hiện một hành vi, với mục đích tác động hoặc gây ảnh hưởng đến một vấn đề liên quan đến công việc hoặc chức trách của họ

Ví dụ về hối lộ công chức chủ động:

Tình huống: Bạn được biết rằng Tổng Giám đốc của một khách sạn thuộc sở hữu của Accor đang cân nhắc việc đề nghị một khoản tiền cho một công chức nhằm đảm bảo việc gia hạn nhanh chóng giấy phép hoạt động. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Đây là hành vi tham nhũng chủ động đối với công chức. Bạn cần hành động ngay lập tức và giải thích rõ cho Tổng Giám đốc rằng những hành vi như vậy không được chấp nhận trong Tập đoàn. Chỉ cần chi trả dù là một khoản tiền rất nhỏ, Tổng Giám đốc cũng có thể phải đối mặt với việc bị truy cứu trách nhiệm hình sự và các biện pháp kỷ luật, bao gồm chấm dứt hợp đồng lao động. Đồng thời, hành vi này cũng có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng đối với Tập đoàn. Bạn phải báo cáo ngay lập tức sự việc này cho quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực.

Ví dụ về hối lộ công chức thụ động:

Tình huống: Sau một đợt kiểm tra thuế tại một quốc gia, bạn nhận được thông báo truy thu thuế đối với công ty. Cơ sở của việc truy thu này có vẻ không hợp lý. Đây là cách mà một số cán bộ thuế địa phương đôi khi thực hiện, với hy vọng sẽ được đề nghị một khoản tiền bồi dưỡng để đổi lấy việc rút lại quyết định truy thu. Khoản tiền này rất nhỏ so với số tiền bị truy thu. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Chỉ cần thanh toán dù là một khoản tiền rất nhỏ, bạn đã đặt bản thân mình và Tập đoàn vào nguy cơ bị truy cứu trách nhiệm hình sự. Bạn cũng có thể phải chịu các biện pháp kỷ luật, bao gồm chấm dứt hợp đồng lao động với Tập đoàn. Trong trường hợp này, bạn phải thông báo ngay lập tức cho quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực, những người sẽ hỗ trợ bạn xử lý tình huống một cách phù hợp và đúng quy định.





ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG??

Hối lộ trong khu vực tư nhân: Hành vi hối lộ một người không phải là công chức do một doanh nghiệp của Pháp hoặc bất kỳ công ty con nào của doanh nghiệp đó thực hiện có thể bị truy cứu trách nhiệm pháp lý, bất kể hành vi hối lộ được thực hiện tại quốc gia nào.

Ví dụ số 1 về hối lộ tư nhân chủ động:

Tình huống: Một tập đoàn lớn tại châu Âu đang dự kiến tổ chức hội nghị thường niên tại một khách sạn đang cần cải thiện tỷ lệ lấp phòng. Hợp đồng này sẽ bao gồm việc lưu trú cho khoảng 300 người trong vòng hai ngày, diễn ra vào mùa thấp điểm. Để giành được hợp đồng này, bạn đang cân nhắc mời người tổ chức hội nghị và trợ lý của ông/bà ấy lưu trú một tuần tại khách sạn nhằm giúp họ tìm hiểu về các lợi thế của khách sạn. Để tăng thêm cơ hội trúng hợp đồng, bạn còn đang nghĩ đến việc mời cả vợ/chồng và con cái của họ cùng lưu trú. Điều này có phù hợp hay không?

Hướng giải quyết: Người tổ chức hội nghị và trợ lý của họ đương nhiên được chào đón đến lưu trú tại khách sạn, tuy nhiên bạn phải tránh cung cấp bất kỳ lợi ích hoặc ưu đãi không phù hợp nào với mục đích giành được hợp đồng của công ty họ. Bạn có thể cung cấp cho mỗi người một phòng đôi miễn phí, nhưng chỉ trong khoảng hai đến ba ngày, đủ để giới thiệu các cơ sở vật chất của khách sạn và kết nối họ với các nhà cung cấp dịch vụ sự kiện cho hội nghị. Tuy nhiên, việc mời vợ/chồng và con cái của họ lưu trú miễn phí tại khách sạn rõ ràng là không phù hợp, thậm chí có thể bị coi là hành vi tham nhũng trong khu vực tư nhân. Việc cung cấp đầy đủ tài liệu trước cho người tổ chức hội nghị, xác định rõ ràng các tiện ích và dịch vụ bao gồm trong lời mời, cũng như đề xuất lịch trình các cuộc họp, tham quan và giới thiệu các nhà cung cấp dịch vụ... là rất được khuyến nghị. Nếu bạn có bất kỳ nghi ngờ nào, bạn cần liên hệ ngay lập tức với quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực.

Ví dụ số 2 về hối lộ tư nhân chủ động:

Tình huống 1: Trong quá trình đàm phán hợp đồng quản lý khách sạn với đại diện của chủ sở hữu, bạn được biết về một kế hoạch chi trả tiền “boa” hoặc tiền thưởng cho một trong các đại diện này nếu hợp đồng với Accor được ký kết thành công. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Khoản chi trả này có thể bị coi là hành vi hối lộ tư nhân chủ động. Bạn cần thông báo ngay lập tức cho nhóm đàm phán để tránh bất kỳ khoản “khuyến khích” nào như vậy. Đồng thời, bạn cũng phải báo cáo ngay sự việc cho quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực.

Ví dụ về hối lộ tư nhân thụ động:

Tình huống 2: Bạn là nhân viên của Bộ phận Mua hàng. Một nhà cung cấp đề nghị hoa hồng hoặc tiền “lại quả” để đổi lấy việc bạn tăng khối lượng hàng hóa mua từ nhà cung cấp này. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Đây là hành vi tham nhũng chủ động của nhà cung cấp và sẽ trở thành hành vi tham nhũng tư nhân thụ động nếu bạn chấp nhận khoản hoa hồng đó. Khi đồng ý nhận hoa hồng, bạn có thể bị khởi kiện theo quy định pháp luật và chịu các biện pháp kỷ luật của Accor, bao gồm chấm dứt hợp đồng lao động. Trong trường hợp này, bạn phải từ chối đề nghị, đồng thời báo cáo ngay lập tức cho quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực.





ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG??

Mua chuộc ảnh hưởng (hay còn gọi là vận động hành lang trái phép): Mua chuộc ảnh hưởng là một hành vi phạm pháp, trong đó một người nắm giữ quyền lực công, thực hiện nhiệm vụ phục vụ công hoặc giữ chức vụ do bầu cử công đã lạm dụng ảnh hưởng thực tế hoặc được cho là có của mình nhằm giành được hợp đồng hoặc một quyết định có lợi khác từ cơ quan nhà nước, dịch vụ công hoặc cơ quan hành chính.

Ví dụ về hành vi mua chuộc ảnh hưởng:

Tình huống: Một thị trường thành phố liên hệ với bạn và đề nghị được lưu trú miễn phí tại các khách sạn của Tập đoàn để đổi lấy việc hỗ trợ bạn giành được quyền tham gia đấu thầu độc quyền cho một hợp đồng công, trong một gói thầu do Bộ Du lịch quản lý. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Đây là một trường hợp rõ ràng của hành vi mua chuộc ảnh hưởng (vị thị trường đang đề nghị sử dụng ảnh hưởng của mình đối với một cơ quan nhà nước nhằm giúp bạn nhận được một lợi ích). Bạn tuyệt đối không được chấp nhận đề nghị này vì điều đó sẽ khiến bản thân bạn phải đối mặt với trách nhiệm hình sự, bao gồm mức phạt tiền rất nặng và án phạt tù, đồng thời còn phải chịu các biện pháp kỷ luật, có thể dẫn đến chấm dứt hợp đồng lao động. Tập đoàn cũng có thể phải chịu những tổn hại nghiêm trọng, đặc biệt là về uy tín và hình ảnh thương hiệu.

Tất cả nhân viên trong Tập đoàn cần luôn ghi nhớ rằng Accor áp dụng chính sách không khoan nhượng (zero-tolerance) đối với bất kỳ hành vi hay trường hợp nào liên quan đến hối lộ, tham nhũng hoặc mua chuộc ảnh hưởng. Nếu bạn có bất kỳ nghi ngờ hoặc lo ngại nào rằng các hành vi như trên đang xảy ra, bạn cần thông báo ngay lập tức cho quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực.



2.2.2 QUÀ TẶNG VÀ GIẢI TRÍ

Accor kiên định trong cam kết phòng chống tham nhũng, mua chuộc ảnh hưởng và xung đột lợi ích thông qua việc từ chối các món quà và lợi ích cá nhân.

Quà tặng là lợi ích vật chất được tặng hoặc nhận (hoặc được đề nghị tặng hoặc nhận) từ người này sang người khác trong bối cảnh công việc, không kèm theo yêu cầu đền đáp. Quà tặng có thể được tặng hoặc nhận bởi nhân viên của Tập đoàn cũng như nhân viên của các khách sạn và cơ sở kinh doanh hoạt động dưới thương hiệu Accor.

Lời mời (tiếp đãi) là việc thanh toán (hoặc đề nghị thanh toán) bất kỳ loại chi phí nào vì lợi ích của người khác mà không yêu cầu điều gì đổi lại (ví dụ: một bữa ăn, vé mời tham dự sự kiện, v.v.).

Lời mời có thể được đưa ra hoặc nhận bởi nhân viên của Tập đoàn cũng như nhân viên của các khách sạn và cơ sở kinh doanh hoạt động dưới thương hiệu Accor.

Nguyên tắc chung là không nhân viên nào được nhận hoặc tặng quà hay lợi ích cá nhân trong khuôn khổ quan hệ kinh doanh.

Ngoại lệ duy nhất, trừ khi pháp luật địa phương có quy định nghiêm ngặt hơn, là các quà tặng không mang tính tiền tệ và các lời mời trong quá trình quan hệ kinh doanh thông thường có thể được tặng hoặc nhận, với điều kiện giá trị hợp lý và được thực hiện ngoài thời gian đấu thầu hoặc đàm phán.

Accor đã ban hành “Chính sách Quà tặng và Tiếp đãi”. Mỗi nhân viên được yêu cầu tuân thủ nghiêm ngặt chính sách này. Chính sách được đăng tải để tham khảo trên hệ thống intranet Tuân thủ của Tập đoàn.



BẠN LUÔN PHẢI

- / đảm bảo rằng các quà tặng và lời mời được tặng hoặc nhận là phù hợp và tuân thủ “Chính sách Quà tặng và Tiếp đãi” của Accor và, khi áp dụng, cả chính sách quà tặng của bên còn lại;;
- / ngay từ khi bắt đầu bất kỳ mối quan hệ kinh doanh mới nào với đối tác hoặc nhà cung cấp, phải đảm bảo rằng họ đã được thông báo về chính sách quà tặng và lời mời của Accor;
- / thông báo cho quản lý sớm nhất có thể nếu bạn nhận được quà tặng hoặc lời mời có giá trị vượt quá giới hạn do Tập đoàn quy định trong Chính sách Quà tặng, trừ trường hợp quà tặng hoặc lời mời đó dành cho tập thể (ví dụ: một hộp sô-cô-la dùng chung cho cả nhóm)
- / tuân thủ đầy đủ chính sách quà tặng của đối tác hoặc nhà cung cấp nếu chính sách đó nghiêm ngặt hơn chính sách của Accor;
- / tuân thủ tất cả các quy định pháp luật địa phương liên quan đến quà tặng và tiếp đãi.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / nhận hoặc tặng quà tặng hay lời mời cá nhân có giá trị vượt quá mức được quy định trong “Chính sách Quà tặng và Tiếp đãi”;
- / nhận quà tặng hoặc lời mời liên quan đến công việc nhưng dành cho bạn bè hoặc người thân, hoặc được gửi về nhà riêng của bạn;
- / tặng quà hoặc lời mời tiếp đãi cho công chức hoặc viên chức nhà nước;
- / tặng quà cho thành viên gia đình của bất kỳ cán bộ công quyền nào, hoặc của nhân viên hay đại diện của một tổ chức, doanh nghiệp công hoặc tư nhân.





ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống 1: Một đại diện của một khách hàng doanh nghiệp rất quan trọng của Accor nói với bạn rằng anh ta muốn tổ chức sinh nhật cùng bạn gái tại một khách sạn thuộc Tập đoàn. Với lý do công ty của anh ta đã đặt rất nhiều phòng tại khách sạn này, anh ta sẽ rất cảm kích nếu được tặng miễn phí 2 đêm lưu trú. Bạn có thể chấp nhận không?

Hướng giải quyết: Không. Bởi vì món quà được chủ động yêu cầu này (có giá trị không hề nhỏ) có liên quan trực tiếp đến công việc của đại diện công ty đó. Dù công ty này là một khách hàng quan trọng của Accor, thì đại diện của họ đang tìm cách **trục lợi cá nhân**, đi ngược lại các **giá trị và nguyên tắc** mà Accor đề cao **Không**. Bởi vì món quà được **chủ động yêu cầu** này (có giá trị không hề nhỏ) có liên quan trực tiếp đến công việc của đại diện công ty đó. Dù công ty này là một khách hàng quan trọng của Accor, thì đại diện của họ đang tìm cách **trục lợi cá nhân**, đi ngược lại các **giá trị và nguyên tắc** mà Accor đề cao.

Tình huống 1: Một quản lý khách sạn mời một nhà báo cùng gia đình nghỉ miễn phí toàn bộ chi phí trong vòng một tuần tại khách sạn, kèm theo chế độ VIP, để đổi lấy một bài báo ca ngợi khách sạn trên truyền thông..

Hướng giải quyết: Hành vi này cấu thành hối lộ tư nhân chủ động. Bạn phải ngay lập tức báo cáo sự việc này cho quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp lý & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ



2.2.3 PHÒNG NGỪA RỬA TIỀN VÀ TÀI TRỢ KHỦNG BỐ

Rửa tiền là một hành vi phạm tội hình sự, bao gồm việc chiếm hữu hoặc sử dụng các khoản tiền có được từ những hoạt động phi pháp như: tham nhũng, gian lận thuế, các hình thức buôn bán trái phép khác, v.v.

Tài trợ khủng bố là một hành vi phạm tội hình sự, bao gồm việc cung cấp hoặc huy động các khoản tiền nhằm phục vụ cho việc thực hiện các hành vi khủng bố.

Accor cam kết đặc biệt thận trọng đối với các khoản tiền mà Tập đoàn nghi ngờ có nguồn gốc từ hoặc được sử dụng cho các hoạt động phạm pháp. Khi cần thiết, Tập đoàn có thể tiến hành các cuộc điều tra tuân thủ liên quan đến nguồn gốc của dòng tiền.



BẠN LUÔN PHẢI

- / bảo đảm rằng bạn chỉ làm việc với các khách hàng, đối tác và nhà cung cấp đang tham gia vào các hoạt động kinh doanh hợp pháp và chính đáng, và nguồn tiền của họ không xuất phát từ các hoạt động phạm pháp;
- / thận trọng trước khi thiết lập quan hệ kinh doanh với các “đối tác” mới (chủ khách sạn, đối tác liên doanh, tư vấn viên hoặc nhà cung cấp) bằng cách tuân thủ quy trình “Hiểu rõ đối tác của bạn - Know Your Counterparty (KYC)”, đã được phổ biến rộng rãi cho các nhân viên có liên quan.
- / kiểm tra để bảo đảm rằng tất cả các khoản thanh toán do chủ khách sạn hoặc khách hàng doanh nghiệp thực hiện đều phù hợp với các điều khoản và điều kiện hợp đồng hiện hành.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / đồng ý thực hiện giao dịch tiền mặt có giá trị vượt quá mức giới hạn pháp luật cho phép, mức này có thể khác nhau tùy theo từng quốc gia;
- / bỏ qua hoặc không áp dụng quy trình “Hiểu rõ đối tác của bạn” (Know Your Counterparty - KYC).
- / chấp nhận thanh toán từ một tài khoản ngân hàng không thuộc về đối tác giao dịch.



**ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?**

Tình huống: Một chủ khách sạn cho biết hiện tại ông/bà ấy tạm thời không thể thanh toán một số dịch vụ do Tập đoàn cung cấp từ tài khoản ngân hàng được nêu trong hợp đồng quản lý khách sạn và đề xuất thực hiện việc thanh toán từ một tài khoản ngân hàng đứng tên một công ty khác và đặt tại một quốc gia khác.

Hướng giải quyết: Tình huống này không tuân thủ các quy định của Tập đoàn và tiềm ẩn rủi ro rửa tiền. Các hợp đồng của chúng ta với đối tác quy định rõ ràng toàn bộ thông tin thanh toán phù hợp với quy định của Tập đoàn, bao gồm chủ tài khoản và địa điểm mở tài khoản ngân hàng, theo đó tài khoản phải đứng tên đối tác và được mở tại quốc gia nơi đối tác có trụ sở. Bạn phải ngay lập tức thông báo tình huống này cho quản lý trực tiếp của mình và Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ.

2.2.4 TUÂN THỦ QUY ĐỊNH VỀ CẠNH TRANH

Các quy định về cạnh tranh nhằm hạn chế hành vi phân cạnh tranh theo hai cách, bằng việc cấm:

- / mọi thỏa thuận trái pháp luật hoặc việc trao đổi thông tin nhạy cảm giữa các đối thủ cạnh tranh, đặc biệt là các thỏa thuận liên quan đến việc ấn định giá hoặc phân chia thị trường;
- / việc lạm dụng vị thế thống lĩnh nhằm tạo ra những trở ngại đối với sự cạnh tranh công bằng và lành mạnh.

Accor cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về cạnh tranh tại tất cả các quốc gia nơi Tập đoàn hoạt động. Tập đoàn cho rằng số lượng đối thủ cạnh tranh càng ít thì rủi ro càng lớn, và việc hoạt động trong những thị trường có sự cạnh tranh thực sự, lành mạnh là vì lợi ích tốt nhất của Accor. Việc chia sẻ với đối thủ cạnh tranh những thông tin chưa được công bố công khai, chẳng hạn như chính sách giá hoặc thị phần, là bị cấm vì làm sai lệch cạnh tranh.

Accor đã ban hành “**Chính sách Phòng ngừa Thực hành Phản cạnh tranh**” dành cho nhân viên (có thể tham khảo trên Intranet Tuân thủ của Tập đoàn).

**BẠN LUÔN PHẢI**

- / xin ý kiến tư vấn từ Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực trước khi tiến hành bất kỳ cuộc trao đổi nào với đối thủ cạnh tranh;
- / tránh bôi nhọ, hạ thấp uy tín của đối thủ cạnh tranh, đặc biệt là bằng cách đưa ra các thông tin không chính xác về sản phẩm hoặc dịch vụ của họ;
- / tránh mọi hành động có thể làm méo mó hoặc sai lệch cạnh tranh.

**BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC**

- / tiếp xúc với đối thủ cạnh tranh về các vấn đề mang tính bảo mật hoặc những thông tin không thuộc phạm vi công khai;
- / xúi giục hoặc khuyến khích khách hàng hay nhà cung cấp chấm dứt quan hệ hợp đồng với các đối thủ cạnh tranh của Tập đoàn;
- / nắm giữ, sử dụng hoặc chuyển giao thông tin mật của đối thủ cạnh tranh, hoặc lợi dụng những thông tin đó, kể cả trong trường hợp nguồn thông tin đến từ một nhân viên từng làm việc cho đối thủ cạnh tranh.



**ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?**

Tình huống: Một quản lý của khách sạn đối thủ nói với bạn về việc tăng giá phòng của họ trong mùa hè sắp tới. Đây rõ ràng là một thông tin có giá trị. Bạn có thể nói chuyện với ai về thông tin này và bạn có thể làm gì với nó?

Hướng giải quyết: Mọi hình thức trao đổi thông tin nhạy cảm với đối thủ cạnh tranh, đặc biệt là các thông tin liên quan đến chính sách giá hoặc chiết khấu, đều là trái pháp luật và có thể làm méo mó cạnh tranh. Trong trường hợp này, bạn phải ngay lập tức chấm dứt cuộc trao đổi, không được tiết lộ thông tin đã biết cho bất kỳ ai và, xét đến mức độ nghiêm trọng của tình huống, bạn phải báo cáo ngay sự việc này cho quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực.

2.2.5 MINH BẠCH, TRUYỀN THÔNG VÀ CÔNG BẰNG**Accor cam kết:**

- / đảm bảo rằng các gói thầu, chứng nhận và hợp đồng được trao thông qua một quy trình minh bạch, công bằng, dựa trên các tiêu chí khách quan, và rằng các nhà cung cấp và đối tác dịch vụ được đối xử công bằng và trung thực;
- / cung cấp thông tin truyền thông thường xuyên, kịp thời và rõ ràng, bảo đảm mọi nhà cung cấp và đối tác dịch vụ đều nhận được cùng một mức độ thông tin;
- / thông báo riêng cho các nhà cung cấp và đối tác dịch vụ, trong một thời gian hợp lý, về việc ai được lựa chọn và ai không được lựa chọn.

**BẠN LUÔN PHẢI**

- / đối xử công bằng và trung thực với tất cả các nhà cung cấp và đối tác dịch vụ;
- / bảo đảm rằng cùng một thông tin được cung cấp cho tất cả các nhà cung cấp và đối tác dịch vụ tham gia đấu thầu, xin chứng nhận hoặc danh sách chính thức;
- / công bố Chính sách Mua sắm của Tập đoàn trên intranet mua sắm nội bộ của doanh nghiệp.

**BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC**

- / ưu tiên hoặc tạo lợi thế cho bất kỳ nhà cung cấp nào so với nhà cung cấp khác trong bất kỳ quy trình lựa chọn nào.

**ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?**

Tình huống: hai nhà cung cấp liên hệ với bạn, đề xuất kết hợp lực lượng để cùng nhau tham gia một gói thầu, nhưng không công khai điều này với các bên dự thầu tiềm năng khác. Dịch vụ do cả hai bên cung cấp đều rất tốt. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: đây là hành vi trái pháp luật. Bạn phải ngay lập tức liên hệ với quản lý trực tiếp, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc Cán bộ Tuân thủ Khu vực để báo cáo và xử lý tình huống.



2.3 TÔN TRỌNG TÀI SẢN VÀ DỮ LIỆU

2.3.1 GIAO DỊCH NỘI GIẢN

Thông tin nội gián là thông tin rõ ràng, mang tính bảo mật mà nếu được công bố ra công chúng, có thể ảnh hưởng đến giá cổ phiếu của công ty.

Accor cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của thị trường áp dụng đối với những nhân viên có thể tiếp cận thông tin nội gián.



BẠN LUÔN PHẢI

/ bảo vệ tính bảo mật tuyệt đối của các thông tin nội gián hoặc thông tin đặc quyền mà bạn có thể tiếp cận.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / Xung đột lợi ích xảy ra khi lợi ích cá nhân hoặc riêng tư của nhân viên (tài chính, kinh doanh, gia đình hoặc các mối quan hệ khác) có thể ảnh hưởng, hoặc bị coi là có thể ảnh hưởng, đến một quyết định mà nhân viên đó đưa ra trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;
- / tiết lộ thông tin nội gián cho bất kỳ cá nhân nào, dù là trong Tập đoàn hay bên ngoài Tập đoàn.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG??

Tình huống: Tôi phát hiện rằng Tập đoàn sắp đầu tư vào một số quốc gia và mua lại một đối thủ cạnh tranh. Thông tin này chưa được công bố ra công chúng, nhưng tôi nghĩ rằng mình có thể gợi ý cho bộ phận vận dụng cơ hội bằng cách mua cổ phiếu Accor. Tôi có thể làm như vậy không?

Hướng giải quyết: Hoàn toàn không. Bạn đang nắm giữ thông tin rõ ràng, mang tính bảo mật và chưa được công bố, mà nếu được công khai, có thể ảnh hưởng đến giá cổ phiếu của Accor. Bạn không được mua hoặc bán cổ phiếu của Tập đoàn cho đến khi thông tin này được công bố chính thức, cũng như không được tiết lộ thông tin này cho bất kỳ ai, سواء là trong hay ngoài công ty. Nếu vi phạm, bạn có thể phải chịu kỷ luật nội bộ và các hình phạt hình sự nghiêm khắc theo quy định của pháp luật.

2.3.2 XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Xung đột lợi ích xảy ra khi lợi ích cá nhân hoặc riêng tư của nhân viên (tài chính, kinh doanh, gia đình hoặc các mối quan hệ khác) có thể ảnh hưởng, hoặc chỉ cần có vẻ như ảnh hưởng, đến một quyết định mà nhân viên đưa ra trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình.

Trong khi tôn trọng đời sống cá nhân của nhân viên, Tập đoàn mong đợi mỗi người chủ động tránh các tình huống xung đột lợi ích. Trong mọi hoạt động nghề nghiệp, tất cả nhân viên của Accor phải luôn hành động vì lợi ích của Tập đoàn.

Accor đã ban hành các quy tắc, quy trình và hướng dẫn liên quan đến việc công khai xung đột lợi ích. Cụ thể, kể từ năm 2010, các lãnh đạo cấp cao bị cấm nắm giữ bất kỳ cổ phần nào trong các công ty sở hữu một hoặc nhiều khách sạn được nhượng quyền hoặc quản lý dưới thương hiệu Accor.

Ngoài ra, Accor yêu cầu tất cả nhân viên phải khai báo bất kỳ tình huống nào có thể phát sinh xung đột lợi ích ngay khi họ nhận biết được, và nếu có thể, phải thực hiện việc khai báo trước khi có bất kỳ hành động nào.





BẠN LUÔN PHẢI

/ notify your manager or your T&C representative if you know of any apparent or real conflict of interest.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

/ lợi dụng vị trí công việc để thu lợi cá nhân trực tiếp hoặc gián tiếp, hoặc mang lại lợi ích cho bên thứ ba gây phương hại đến lợi ích của Tập đoàn;
/ bỏ qua hoặc giữ im lặng trước bất kỳ thông tin nào liên quan đến xung đột lợi ích.



ĐIỀU NÀY CÓ ĐÚNG ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Ví dụ số 1:

Tình huống: Người bạn đời của tôi đang làm việc cho một đối thủ cạnh tranh của Accor. Tôi có cần báo cáo việc này không?

Solution: Tình huống này có thể tạo ra cảm nhận về xung đột lợi ích. Do đó, Ban Quản lý cần được thông báo để, khi cần thiết, có các biện pháp đảm bảo rằng thông tin mật của cả hai công ty được bảo vệ. Bạn cần ngay lập tức khai báo xung đột lợi ích này với đại diện Talent & Culture (T&C) và thông báo cho quản lý trực tiếp của mình.

Ví dụ số 2:

Tình huống: Một đồng nghiệp ở Bộ phận Mua hàng (Procurement) đang có nhu cầu gấp phải tìm nhà cung cấp cho một thương hiệu của Tập đoàn. Anh ấy nói rằng không có đủ thời gian để tuân thủ quy trình mua sắm tiêu chuẩn và cho biết một người bạn thân của anh ấy đang điều hành một công ty uy tín, có thể đáp ứng đầy đủ nhu cầu của Accor và giao hàng ngay lập tức. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Việc không dành đủ thời gian để tuân thủ quy trình mua sắm tiêu chuẩn và không thực hiện các bước kiểm tra nội bộ cần thiết trước khi ký hợp đồng với nhà cung cấp mới là không đúng cách. Nhân viên này đang rơi vào tình huống xung đột lợi ích rõ ràng do mối quan hệ cá nhân với Tổng Giám đốc của nhà cung cấp, điều này có thể đi ngược lại lợi ích của Accor. Nếu bạn có bất kỳ nghi ngờ nào, hãy trao đổi với quản lý hoặc giám sát trực tiếp, Bộ phận Pháp lý & Tuân thủ, Regional Compliance Officer hoặc đại diện Talent & Culture (T&C).



2.3.3 GIAN LẬN (FRAUD)

Gian lận thường được hiểu là hành vi cố ý lừa dối thông qua hành động hoặc sự che giấu. Đối với doanh nghiệp, gian lận có thể bao gồm việc lập, nộp hoặc sử dụng các báo cáo, tờ khai hay tài liệu giả mạo, sai sự thật, gây hiểu nhầm hoặc không đầy đủ, với mục đích thu lợi không chính đáng, né tránh nghĩa vụ thanh toán hoặc chiếm đoạt/Thực hiện không đúng việc cung cấp thông tin.

Accor cam kết:

- / tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật và tiêu chuẩn hiện hành tại mỗi quốc gia nơi Tập đoàn hoạt động, đặc biệt là các quy định về kế toán, thuế và hải quan;
- / thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của một doanh nghiệp có trụ sở chính tại Pháp và niêm yết trên thị trường chứng khoán;
- / thực hiện mọi biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo rằng mọi giao dịch kinh doanh và tài chính đều được ghi nhận đầy đủ, trung thực trong báo cáo tài chính, và các báo cáo này được lưu trữ theo cách cho phép kiểm toán theo quy định của pháp luật.



BẠN LUÔN PHẢI

- / đảm bảo rằng khi thực hiện nhiệm vụ, mọi hành động của bạn không vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào áp dụng cho công ty và cho chính bạn.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / tham gia vào bất kỳ giao dịch nào dựa trên thông tin mà bạn biết rõ là không chính xác, gây hiểu nhầm hoặc không đầy đủ.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Bạn chịu trách nhiệm lập báo cáo tài chính cho một khách sạn. Một khoản chi phí đã phát sinh trong kỳ hiện tại nhưng bạn không được thông báo và khoản này chưa được đưa vào các dự báo chi tiêu trước đó. Vì khoản chi phí này tương đối nhỏ và chỉ phát sinh một lần, bạn được đề nghị chuyển khoản chi này sang kỳ kế toán tiếp theo. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Việc chuyển chi phí sang kỳ sau theo cách này là không đúng đạo đức. Các chuẩn mực kế toán yêu cầu báo cáo tài chính phải phản ánh trung thực và hợp lý tình hình của kỳ kế toán liên quan. Việc trì hoãn ghi nhận chi phí, dù chỉ là “một lần” hay giá trị nhỏ, không làm thay đổi bản chất sai phạm. Tất cả các khoản chi phí phải được ghi nhận trong đúng kỳ mà chúng phát sinh.



2.3.4 TÀI SẢN CÔNG TY - LẠM DỤNG TÀI SẢN DOANH NGHIỆP

Tài sản của Accor chỉ được sử dụng để phục vụ các mục tiêu của Tập đoàn. Khi được giao cho nhân viên sử dụng, các tài sản này chỉ được dùng vì lợi ích của Accor, không bao giờ được dùng cho lợi ích cá nhân của nhân viên. Bất kỳ nhân viên nào lạm dụng tài sản của Accor sẽ phải chịu các biện pháp kỷ luật và có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự. Mức xử phạt cụ thể khác nhau tùy theo từng quốc gia.

Lạm dụng tài sản doanh nghiệp là hành vi cố ý sử dụng tài sản, tín dụng của công ty hoặc các quyền hạn được giao cho người quản lý vì mục đích tư lợi, thay vì vì lợi ích của doanh nghiệp.

Khái niệm lạm dụng tài sản doanh nghiệp tồn tại trong nhiều hệ thống pháp luật khác nhau. Định nghĩa và các hành vi cấu thành lạm dụng có thể khác nhau giữa các quốc gia. Tại Pháp, lạm dụng tài sản doanh nghiệp là một hành vi phạm tội và có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

Accor cam kết áp dụng định nghĩa nghiêm ngặt nhất về lạm dụng tài sản doanh nghiệp tại tất cả các công ty con và triển khai mọi biện pháp cần thiết để phòng ngừa và phát hiện các hành vi vi phạm.



BẠN LUÔN PHẢI

/ ghi nhớ rằng tất cả tài sản của Tập đoàn (kể cả tài sản có giá trị nhỏ) và các tài liệu đều là tài sản độc quyền của Accor.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

/ sử dụng tài sản của Accor cho mục đích cá nhân hoặc với tư cách cá nhân.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Bạn là quản lý khách sạn và thường xuyên mời các thành viên trong gia đình dùng bữa tối tại nhà hàng của khách sạn. Bạn cho rằng các chi phí này là hợp lý do vị trí công việc của mình trong khách sạn. Việc này có được chấp nhận không?

Hướng giải quyết: Hoàn toàn không. Hàng hóa và dịch vụ thuộc sở hữu của công ty không bao giờ được sử dụng cho mục đích cá nhân, bất kể lý do biện minh hay chức vụ của bạn trong khách sạn. Hành vi này cấu thành vi phạm hình sự, không phù hợp với các chuẩn mực đạo đức của Accor, và đi ngược lại tấm gương mà bạn được kỳ vọng phải nêu ra cho các nhân viên dưới quyền quản lý của mình.



2.3.5 BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Tại nhiều quốc gia nơi Tập đoàn hoạt động, các quy định pháp luật bảo đảm quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư của cá nhân (dữ liệu cá nhân thường được hiểu là mọi thông tin liên quan đến một cá nhân có thể được nhận dạng trực tiếp hoặc gián tiếp).

Các quy định này điều chỉnh điều kiện thu thập và sử dụng dữ liệu cá nhân (bao gồm dữ liệu của khách hàng, nhân viên hoặc các đối tượng khác).

Accor đã ban hành “Các Nguyên tắc Vàng” (Golden Rules), “Hiển chương Bảo vệ Dữ liệu Khách hàng” và “Hiển chương Bảo vệ Dữ liệu Nhân viên”, có thể được tham khảo trên website của Tập đoàn (đối với Hiển chương Bảo vệ Dữ liệu Khách hàng) hoặc trên hệ thống intranet (đối với Golden Rules và Hiển chương Bảo vệ Dữ liệu Nhân viên).



BẠN LUÔN PHẢI

/ chỉ sử dụng dữ liệu cá nhân trong các trường hợp sau:

- bạn có sự đồng ý của cá nhân (chủ thể dữ liệu); hoặc
- việc sử dụng là cần thiết để thực hiện một hợp đồng mà cá nhân đó là một bên; hoặc
- đây là nghĩa vụ pháp lý; hoặc
- cần thiết để bảo vệ tính mạng của cá nhân đó; hoặc
- bạn có lợi ích hợp pháp trong việc sử dụng dữ liệu và không xâm phạm các quyền hợp pháp của cá nhân;

/ có khả năng giải thích rõ lý do vì sao bạn cần các dữ liệu cá nhân này;

/ chỉ sử dụng những dữ liệu thật sự cần thiết; nếu có thể đạt được cùng mục đích với ít dữ liệu hơn thì phải làm như vậy;

/ thông báo cho cá nhân về cách thức bạn sử dụng dữ liệu của họ;

/ tạo điều kiện để cá nhân thực hiện các quyền của mình: quyền truy cập dữ liệu, quyền chỉnh sửa, xóa dữ liệu hoặc phản đối việc sử dụng dữ liệu;

/ chỉ lưu trữ dữ liệu trong một khoảng thời gian giới hạn, phù hợp với quy định pháp luật hiện hành;

/ bảo mật dữ liệu cá nhân, bảo đảm tính toàn vẹn và tính bảo mật của dữ liệu;

/ ký kết thỏa thuận bằng văn bản với bất kỳ bên thứ ba nào cần sử dụng hoặc xử lý dữ liệu cá nhân, sau khi đã bảo đảm rằng họ có khả năng bảo vệ dữ liệu đó;

/ đối với mọi việc chuyển dữ liệu ra ngoài châu Âu, phải liên hệ với Cán bộ Bảo vệ Dữ liệu của Tập đoàn (Data Privacy Officer) để được hỗ trợ xác định phạm vi chuyển dữ liệu và áp dụng các công cụ, cơ chế pháp lý phù hợp nhất;

/ báo cáo mọi sự cố vi phạm dữ liệu (dữ liệu bị mất, bị đánh cắp, bị hư hỏng, không còn khả dụng, v.v.) cho cơ quan chức năng và các cá nhân liên quan trong trường hợp sự cố đó gây nguy cơ cao cho các cá nhân;

/ bảo đảm tuân thủ các Hiển chương về bảo vệ dữ liệu cá nhân.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ thu thập các dữ liệu được gọi là “dữ liệu nhạy cảm” (ví dụ: tình trạng sức khỏe, nguồn gốc dân tộc, xu hướng tính dục, quan điểm chính trị, tín ngưỡng tôn giáo...) nếu không có sự đồng ý rõ ràng của cá nhân liên quan, trừ khi pháp luật có quy định bắt buộc;

/ truy cập hoặc lưu trữ dữ liệu cá nhân khi chưa có thẩm quyền hoặc sự đồng ý cần thiết, hoặc cho phép bên thứ ba không được phép tiếp cận dữ liệu cá nhân;

/ sử dụng dữ liệu cho mục đích khác với mục đích ban đầu mà dữ liệu đó được thu thập.



**ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?**

Tình huống: Tại một trong những quốc gia nơi Tập đoàn hoạt động, một cơn gió mùa đặc biệt mạnh đã gây ra lũ lụt nghiêm trọng, khiến hàng trăm nghìn người rơi vào cảnh mất nhà cửa. Vợ tôi là Trưởng văn phòng địa phương của một tổ chức nhân đạo phi chính phủ (NGO) của Pháp đã được công nhận. Tôi biết rằng một số khách hàng thân thiết của khách sạn rất bức xúc trước thảm họa này và sẵn sàng hỗ trợ cộng đồng. Chúng ta có thể sử dụng cơ sở dữ liệu khách hàng để liên hệ kêu gọi quyên góp không?

Hướng giải quyết: Đây là một ý tưởng rất nhân văn, tuy nhiên các quy định pháp luật về việc sử dụng dữ liệu điện tử là vô cùng nghiêm ngặt. Cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp chỉ được phép sử dụng cho các mục đích kinh doanh.

2.3.6 AN NINH HỆ THỐNG THÔNG TIN

An ninh hệ thống thông tin bao gồm việc quản lý các rủi ro liên quan đến thông tin ở mọi cấp độ trong hoạt động kinh doanh: bảo mật quyền truy cập dữ liệu và các hệ thống chuyên biệt, phân quyền truy cập của quản trị viên, đào tạo nâng cao nhận thức về rủi ro thông tin, kiểm tra hệ thống của đối tác thông qua các bài kiểm tra bảo mật chuyên biệt và các quy trình kiểm toán, v.v.

Accor cam kết:

/ thành lập một bộ phận chuyên trách về an ninh hệ thống thông tin;

/ xây dựng các nguyên tắc hướng dẫn sử dụng hệ thống thông tin trong toàn Tập đoàn và tối đa hóa thời gian hoạt động liên tục (uptime) của các hệ thống quan trọng nhất;

/ cung cấp đào tạo định kỳ cho những cá nhân tham gia trực tiếp vào các vấn đề liên quan đến an ninh;

/ tích hợp yếu tố an ninh trong suốt vòng đời quản lý các ứng dụng CNTT;

/ triển khai các giải pháp công nghệ nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng và nhân viên.

**BẠN LUÔN PHẢI**

/ đảm bảo tuân thủ các quy định dành cho người sử dụng hệ thống thông tin nhằm bảo vệ an ninh hệ thống.

**BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC**

/ sử dụng hệ thống thông tin, email và Internet một cách không phù hợp.

**ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?**

Tình huống: Tôi làm mất một thiết bị lưu trữ (USB) chứa dữ liệu của công ty khi đang di chuyển. Thiết bị này không được bảo vệ bằng mật khẩu cũng như không được mã hóa. Tôi cần phải làm gì?

Hướng giải quyết: Việc mất dữ liệu này và nguy cơ dữ liệu bị sử dụng cho các mục đích gian lận có thể dẫn đến những hậu quả pháp lý nghiêm trọng và gây thiệt hại cho Accor. Việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy định và quy trình nội bộ về bảo vệ hệ thống thông tin của Tập đoàn và dữ liệu chứa trong đó là vô cùng quan trọng. Bạn phải thông báo tình huống này cho quản lý trực tiếp, Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc đại diện Talent & Culture sớm nhất có thể.



2.3.7 SỞ HỮU TRÍ TUỆ

Sở hữu trí tuệ bao gồm các quyền đối với tài sản vô hình như nhãn hiệu, tên miền, kiểu dáng, bằng sáng chế, bí quyết (know-how) và quyền tác giả.

Việc không tuân thủ và tôn trọng các quyền này có thể dẫn đến trách nhiệm pháp lý trong các trường hợp xâm phạm quyền hoặc cạnh tranh không lành mạnh.

Accor cam kết:

- / bảo vệ và bảo đảm các quyền sở hữu trí tuệ của chính Tập đoàn;;
- / đảm bảo rằng quyền sở hữu trí tuệ của nhân viên, đối tác và rộng hơn là của các bên thứ ba cũng được tôn trọng.

**BẠN LUÔN PHẢI**

/ thực hiện đầy đủ các bước kiểm tra cần thiết và xin các sự chấp thuận, giấy phép hợp lệ nhằm bảo đảm Accor có quyền sử dụng các tài nguyên thuộc sở hữu của bên thứ ba (hình ảnh, video, bài viết, logo, nhãn hiệu, v.v.).

**BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC**

/ sử dụng các tài nguyên thuộc sở hữu của bên thứ ba (hình ảnh, video, bài viết, logo, nhãn hiệu, v.v.) khi chưa có sự đồng ý hợp lệ, bằng văn bản và được cấp trước.

**VIỆC NÀY CÓ PHÙ HỢP VỀ MẶT ĐẠO ĐỨC KHÔNG?**

Tình huống: Tôi đang tổ chức một buổi tiệc cocktail cho khách tại khách sạn. Trên Internet, tôi tìm được một bức ảnh rất đẹp và muốn sử dụng làm hình ảnh minh họa cho menu cocktail. Tôi đã in menu cocktail có sử dụng bức ảnh này và có kèm logo Accor?

Hướng giải quyết: Mặc dù bức ảnh được đăng tải công khai trên Internet, điều đó không có nghĩa là nó không được bảo hộ bản quyền. Việc sử dụng hình ảnh này trên tài liệu của Accor có thể khiến Tập đoàn phát sinh trách nhiệm pháp lý. Vì vậy, trước khi sử dụng bất kỳ hình ảnh nào, bạn cần kiểm tra với Bộ phận Pháp lý và Tuân thủ xem hình ảnh đó có được phép sao chép hợp pháp cho mục đích sử dụng hay không. Nếu còn nghi ngờ, không nên sử dụng hình ảnh đó khi chưa có sự chấp thuận rõ ràng từ chủ sở hữu bản quyền.



2.3.8 BẢO VỆ HÌNH ẢNH VÀ UY TÍN CỦA TẬP ĐOÀN

Quyền nhân thân là quyền của mỗi cá nhân trong việc kiểm soát việc sử dụng tên, hình ảnh, điện mạo hoặc các khía cạnh khác của đời sống riêng tư, cũng như bảo vệ danh dự và uy tín của họ.

Tương tự như cá nhân, doanh nghiệp cũng có quyền bảo vệ uy tín của mình và có quyền, khi cần thiết, tiến hành các hành động pháp lý đối với những hành vi phi báng, bôi nhọ hoặc hạ thấp danh tiếng..

Accor luôn đặc biệt thận trọng:

- / Luôn xin sự đồng ý rõ ràng của bất kỳ cá nhân nào trước khi sử dụng hình ảnh, video hoặc bất kỳ phương tiện nào khác có thể nhận diện được nhân viên hoặc người bên ngoài Tập đoàn, hoặc có đề cập đến tên hay bất kỳ đặc điểm nhân thân nào của họ;
- / Quan tâm chặt chẽ đến những nội dung mà nhân viên đăng tải trên mạng xã hội, dù trực tiếp hay gián tiếp liên quan đến Tập đoàn, các thương hiệu, khách sạn hoặc hoạt động kinh doanh của Accor, nhằm đảm bảo rằng những nội dung đó không tiết lộ thông tin mật và/hoặc gây ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín của Tập đoàn. Bộ Quy tắc Ứng xử trên Mạng Xã hội của Tập đoàn quy định các nguyên tắc và hướng dẫn mà nhân viên cần tuân thủ khi đăng tải nội dung trên các nền tảng mạng xã hội.

**BẠN LUÔN PHẢI**

- / Suy nghĩ về lợi ích, hình ảnh và uy tín của Accor trước khi hành động;
- / Đảm bảo rằng ý kiến cá nhân hoặc lợi ích riêng của bạn không bị hiểu nhầm là quan điểm hay lợi ích của Accor;
- / Nhận thức rằng không có điều gì trên Internet là “bí mật”, “tạm thời” hay “riêng tư”;
- / Tuân thủ các chỉ thị và hướng dẫn được nêu trong **Bộ Quy tắc Ứng xử trên Mạng Xã hội.**

**BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC**

- / Phát ngôn hoặc đưa ra bất kỳ cam kết nào nhân danh Accor, hoặc sử dụng tên Accor, khi chưa được ủy quyền cụ thể;
- / Sử dụng địa chỉ email của Accor, giấy tiêu đề hoặc các tài liệu mang tên Accor cho các vấn đề hay quan điểm mang tính cá nhân.

**VIỆC NÀY CÓ PHÙ HỢP VỀ MẶT ĐẠO ĐỨC KHÔNG?**

Tình huống: Tôi là người thường xuyên theo dõi một blog du lịch và đã thấy những phản hồi tiêu cực về các khách sạn thuộc Tập đoàn trên blog này. Với tư cách là nhân viên của Accor, tôi có thể đưa ra ý kiến của mình về blog này không?

Hướng giải quyết: Bạn không được đăng tải bất kỳ nội dung nào trên blog có đề cập trực tiếp hoặc gián tiếp đến việc bạn đang làm việc cho Accor. Trong trường hợp này, bạn nên thông báo cho Bộ phận Quan hệ Báo chí của Tập đoàn, họ sẽ biết cách xử lý vấn đề một cách phù hợp. Trong mọi trường hợp, bạn không được phép phát ngôn thay mặt Tập đoàn nếu chưa có sự ủy quyền cụ thể.



2.4 TÔN TRỌNG CÁC ĐỐI TÁC CỦA CHÚNG TA

2.4.1 CỔ ĐÔNG VÀ NHÀ ĐẦU TƯ

Bên cạnh các cuộc họp được tổ chức khi công bố kết quả kinh doanh hằng năm và Đại hội đồng cổ đông thường niên, Accor hướng tới mục tiêu giao tiếp với cổ đông cũng như cộng đồng doanh nghiệp và tài chính một cách nhanh chóng và minh bạch nhất có thể. Quá trình trao đổi thông tin thường xuyên này chủ yếu tập trung vào các nhà đầu tư tổ chức, các nhà phân tích tài chính và cơ quan quản lý thị trường tài chính.

Accor cam kết:

- / Xây dựng mối quan hệ tin cậy với thị trường bằng cách cung cấp thông tin đầu tư đáng tin cậy và có giá trị;
- / Thúc đẩy đối thoại với các cổ đông cá nhân thông qua Ủy ban Tham vấn Cổ đông Cá nhân và Câu lạc bộ Cổ đông;
- / Tổ chức các sự kiện và các chuyến tham quan khách sạn nhằm giúp các nhà đầu tư tổ chức gặp gỡ đội ngũ quản lý trực tiếp, từ đó hiểu rõ hơn về phương thức và quy trình quản lý của Tập đoàn.

2.4.2 NHÀ CUNG CẤP VÀ ĐƠN VỊ CUNG ỨNG DỊCH VỤ

Accor đặc biệt chú trọng việc lan tỏa các cam kết phát triển bền vững trong toàn bộ chuỗi cung ứng, đặc biệt thông qua “Quy tắc Mua sắm (Procurement Charter)”, trong đó chia sẻ với các nhà cung cấp về cam kết của Accor đối với người lao động, trách nhiệm xã hội và môi trường. Việc nhà cung cấp không tuân thủ bất kỳ nguyên tắc nào trong Quy tắc Mua sắm có thể dẫn đến chấm dứt quan hệ hợp tác kinh doanh.



BẠN LUÔN PHẢI

- / Kiểm tra và đảm bảo rằng các nhà cung cấp đã ký Quy tắc Mua sắm, đồng thời các nhà thầu phụ của họ cũng tuân thủ các tiêu chuẩn tương tự. Nhà cung cấp cũng phải đồng ý tham gia đánh giá hiệu quả phát triển bền vững và cho phép Accor tiến hành kiểm toán;
- / Đảm bảo rằng trong trường hợp nhà cung cấp chưa thể tuân thủ đầy đủ một số yêu cầu của Quy tắc Mua sắm, họ đã thông báo cho Accor để hai bên thống nhất các biện pháp khắc phục và phòng ngừa, cũng như lộ trình thực hiện.
- / Áp dụng quy trình Hiểu rõ Đối tác (Know Your Counterparty - KYC) trong quá trình mời thầu, theo đúng các quy định của Bộ phận Tuân thủ. Đối với các trường hợp đặc thù, cần liên hệ với Cán bộ Tuân thủ Khu vực.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / Để kéo dài bất kỳ tình huống nào mà trong đó nhà cung cấp vi phạm các nghĩa vụ theo Quy tắc Mua sắm.





VIỆC NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Nhà cung cấp các sản phẩm tẩy rửa của bạn đã hoạt động tốt và đáp ứng đầy đủ mọi nghĩa vụ tại các địa điểm kinh doanh ở châu Âu, nhưng lại có một nhà máy sản xuất tại Trung Quốc. Bạn được biết rằng tại cơ sở này không có bình chữa cháy. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Bạn cần liên hệ trực tiếp với đầu mối làm việc của nhà cung cấp, giải thích rõ tình hình và xây dựng một kế hoạch hành động khắc phục cùng với họ. Theo kế hoạch này, nhà cung cấp sẽ cam kết trang bị đầy đủ bình chữa cháy cho nhà máy trong vòng ba tháng. Bạn nên tổ chức một đợt kiểm tra thực tế tại nhà máy vào thời điểm giữa kỳ để xác minh rằng nhà cung cấp đã bắt đầu quá trình tuân thủ. Sau đó, khi kết thúc thời hạn tuân thủ đã đặt ra, nếu nhà cung cấp không thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ, bạn cần chuẩn bị và xem xét các giải pháp thay thế.

2.4.3 SUSTAINABLE BUSINESS RELATIONSHIPS

Accor cam kết ưu tiên xây dựng mối quan hệ có trách nhiệm và bền vững với các nhà cung cấp, đồng thời dành một phần hoạt động tìm nguồn cung và mua sắm cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.



BẠN LUÔN PHẢI

- / Chú trọng duy trì chất lượng mối quan hệ với các nhà cung cấp và xem xét đến những đặc thù riêng của các doanh nghiệp vừa và nhỏ;
- / Nhận thức rằng việc cam kết hợp tác với các nhà cung cấp vừa và nhỏ góp phần gia tăng và bảo vệ việc làm tại địa phương.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / Bỏ qua việc kiểm tra để đảm bảo rằng các nhà cung cấp đang duy trì các hoạt động hợp tác có trách nhiệm và bền vững với Accor;
- / Bỏ qua hoặc không dành một phần đáng kể hoạt động tìm nguồn cung và mua sắm cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.



3

Cam Kết Của Chúng Tôi Với Tư Cách Là Doanh Nghiep Sử Dụng Lao Động Có Trách Nhiệm

- 3.1 TÔN TRỌNG ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC
- 3.2 TÔN TRỌNG SỰ NGHIỆP



3.1 TÔN TRỌNG ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC

3.1.1 ĐỐI THOẠI XÃ HỘI

Đối thoại xã hội giữ vai trò trung tâm trong việc duy trì sự hài hòa giữa các thành viên trong cộng đồng doanh nghiệp. Hoạt động này giúp xây dựng sự đồng thuận lâu dài và đóng vai trò thiết yếu trong việc ngăn ngừa, giảm thiểu các xung đột lao động.

Việc khuyến khích đối thoại giúp ban quản lý gần gũi hơn với toàn thể nhân viên trong Tập đoàn, từ đó tạo cơ hội cho mọi người được bày tỏ ý kiến của mình.

Các chính sách đối thoại của Accor được triển khai bởi đội ngũ quản lý, những người thúc đẩy việc trao đổi ý kiến với nhân viên, đặc biệt thông qua việc tổ chức các buổi tọa đàm bàn tròn và các hoạt động đối thoại chuyên biệt khác.

Để hỗ trợ công tác quản lý thực tiễn, Accor đã triển khai các công cụ đo lường khách quan và có giá trị cao, chẳng hạn như khảo sát ý kiến và video clip, nhằm đánh giá môi trường làm việc và kịp thời đưa ra các biện pháp khắc phục khi có sự không hài lòng.

Accor cam kết đảm bảo tính minh bạch trong truyền thông với nhân viên thông qua việc:

- / Thực hiện đánh giá hiệu suất làm việc hằng năm một cách hệ thống đối với mỗi nhân viên;
- / Đảm bảo mỗi nhân viên được thông tin rõ ràng về quyền lợi, nghĩa vụ và các chế độ đãi ngộ của mình;
- / Công bố các tài liệu truyền thông nội bộ phù hợp với bối cảnh địa phương, ví dụ như dịch các tài liệu nội bộ;
- / Thấu hiểu tác động của sự thay đổi đối với con người khi triển khai các dự án tái tổ chức hoặc tái cơ cấu.



BẠN LUÔN PHẢI

/ Khuyến khích và phát triển mọi hình thức đối thoại xã hội, coi đây là công cụ thiết yếu cho sự vận hành trôi chảy của doanh nghiệp.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

/ Cho rằng đối thoại xã hội là không cần thiết hoặc vô ích; không được có tư duy khép kín hay tự cô lập mình khỏi người khác.



VIỆC NÀY CÓ PHÙ HỢP VỀ MẶT ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Tôi quyết định thay đổi thời gian làm việc của nhân viên, yêu cầu họ làm việc liên tục trong vòng 48 giờ.

Hướng giải quyết: Mặc dù bạn có quyền điều chỉnh thời gian làm việc, nhưng việc này **bắt buộc phải có sự tham vấn**, thậm chí là **thương lượng**, với người lao động hoặc tổ chức công đoàn đại diện cho họ. Đồng thời, bạn phải **tuân thủ các quy định bắt buộc về thời gian nghỉ ngơi** theo pháp luật của quốc gia liên quan..



3.1.2 QUYỀN TỰ DO HIỆP HỘI VÀ QUYỀN THƯƠNG LƯỢNG TẬP THỂ

Quyền tự do hiệp hội và quyền thương lượng tập thể cho phép người lao động tự do lựa chọn, thành lập hoặc gia nhập các tổ chức nhằm mục đích bảo vệ lợi ích chung của họ trong doanh nghiệp.

Accor cam kết:

- / Đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật hiện hành tại địa phương liên quan đến quyền tự do hiệp hội của người lao động;
- / Khuyến khích mọi hình thức thể hiện tiếng nói tập thể của người lao động trong doanh nghiệp;

- / Không cấm đoán hoặc cản trở bất kỳ quy trình nào liên quan đến việc thành lập tổ chức đại diện người lao động nội bộ;
- / Tôn trọng thời hạn và lộ trình tham vấn các bên liên quan và đại diện người lao động, đặc biệt trong các trường hợp tái cơ cấu hoặc xử lý kỷ luật;
- / Đảm bảo người lao động có thể tự do bày tỏ ý kiến trong doanh nghiệp về các vấn đề liên quan đến điều kiện làm việc của mình.



BẠN LUÔN PHẢI

- / Đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt thời gian biểu tham vấn với các bên liên quan và đại diện người lao động;
- / Đảm bảo rằng người lao động có thể tự do bày tỏ ý kiến trong doanh nghiệp về các vấn đề liên quan đến điều kiện làm việc.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / Cấm đoán hoặc cản trở bất kỳ quy trình nào liên quan đến việc thành lập tổ chức đại diện người lao động nội bộ.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Một nhân viên thông báo với tôi rằng cô ấy đã được bầu giữ chức vụ trong một tổ chức công đoàn. Tôi cảm thấy rất bức xúc vì cô ấy không trao đổi với tôi trước về việc này và đang cân nhắc thực hiện hành động trả đũa đối với cô ấy..

Hướng giải quyết: Mọi hành vi trả đũa đối với bất kỳ nhân viên nào vì lý do họ tham gia hoạt động công đoàn đều bị nghiêm cấm tuyệt đối và được coi là hành vi phân biệt đối xử nghiêm trọng, có thể bị xử lý theo pháp luật hình sự, mà trong đó bạn và thậm chí cả Accor đều có thể phải chịu trách nhiệm pháp lý. Nếu bạn cần thêm thông tin hoặc tư vấn về những vấn đề này, hãy trao đổi với quản lý trực tiếp hoặc cấp trên của bạn, Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc đại diện Bộ phận Nhân sự (Talent & Culture).



3.1.3 PHÒNG CHỐNG MỌI HÌNH THỨC QUÁY RỐI VÀ BẤT NẠT

Bất nạt (hay còn gọi là “quấy rối tinh thần”) được đặc trưng bởi những hành vi thù địch lặp đi lặp lại, bao gồm lời nói, nhận xét hoặc hành động làm tổn hại đến nhân phẩm và sự toàn vẹn của người lao động. Bất kỳ hành vi hay cách ứng xử nào xâm phạm quyền được tôn trọng và phẩm giá con người của mỗi cá nhân đều không thể chấp nhận được.

Quấy rối tinh dục được định nghĩa là việc lặp đi lặp lại các lời nói hoặc hành vi mang tính chất tình dục đối với một người, không phân biệt giới tính, làm tổn hại đến nhân phẩm của họ do mang tính hạ thấp, xúc phạm, hoặc tạo ra một môi trường đe dọa, thù địch hoặc gây khó chịu.

Bất kỳ hình thức gây áp lực nào, kể cả chỉ xảy ra một lần, nếu mục đích thực tế hoặc bề ngoài của áp lực đó là nhằm buộc người khác thực hiện một hành vi mang tính chất tình dục cho người quấy rối hoặc cho bên thứ ba, cũng được coi là quấy rối tinh dục.

Những hành vi này có thể bao gồm các tiếp xúc thân thể không được mong muốn hoặc không phù hợp;

email, ánh nhìn hay cử chỉ; lời nói, bình luận, lời mời hoặc đề nghị mang tính chất tình dục dưới bất kỳ hình thức nào; hoặc việc gửi, trình chiếu các vật phẩm mang nội dung tình dục (tài liệu, hình ảnh, đồ vật, v.v.). Mục đích của những hành vi này cũng có thể là đặt điều kiện thăng chức hoặc một lợi ích nào đó như một sự đổi chác, yêu cầu thực hiện hành vi tình dục.

Một nhân viên có thể bị quấy rối tình dục bên trong hoặc bên ngoài cơ sở của Accor bởi một nhân viên khác trong Tập đoàn, khách hàng, nhà cung cấp hoặc đối tác.

không dung thứ cho bất kỳ hình thức quấy rối tình dục hay bất nạt nào.

Mỗi nhân viên được kỳ vọng sẽ thông báo cho Bộ phận Talent & Culture (Nhân sự), nơi sẵn sàng triển khai các nguồn lực cần thiết để ngăn chặn và xử lý mọi trường hợp quấy rối tình dục hoặc bất nạt được báo cáo.



BẠN LUÔN PHẢI

- / tôn trọng đồng nghiệp của mình;
- / tránh mọi hình thức quấy rối, dù là trong nội bộ hay đối với khách hàng, nhà cung cấp hoặc đối tác của Tập đoàn;
- / báo cáo ngay lập tức bất kỳ trường hợp quấy rối tình dục hoặc bất nạt nào mà bạn biết đến cho quản lý trực tiếp hoặc cấp trên, Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp lý & Tuân thủ hoặc đại diện Talent & Culture (Nhân sự).



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / nói năng hoặc có hành vi gây tổn thương, làm phiền, xúc phạm hoặc có khả năng cấu thành hành vi bất nạt (quấy rối tinh thần) đối với bất kỳ đồng nghiệp, nhà cung cấp hay đối tác nào;
- / tiếp tục nói hoặc hành xử theo cách mà bạn đã được thông báo là không mong muốn hoặc không phù hợp;
- / phớt lờ hoặc im lặng trước bất kỳ trường hợp quấy rối hay bất nạt nào mà bạn biết, bất kể người thực hiện hành vi đó là ai.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Một đồng nghiệp nữ tâm sự với tôi rằng cô ấy cảm thấy bị quản lý của mình quấy rối. Tuy nhiên, cô ấy là người có cá tính mạnh và tôi tin rằng cô ấy có đủ uy tín cũng như khả năng để tự bảo vệ bản thân. Vậy tôi có nên can thiệp không?

Hướng giải quyết: Có, chắc chắn là phải can thiệp. Quấy rối có thể gây tổn thương tinh thần và khiến ngay cả những người có vị trí, quyền hạn hoặc vẻ ngoài mạnh mẽ cũng cảm thấy dễ bị tổn thương. Bạn cần ngay lập tức thông báo cho quản lý của bạn, Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp lý & Tuân thủ hoặc đại diện Talent & Culture (Nhân sự) để họ xử lý theo đúng quy định. Ngoài ra, bạn cũng có thể báo cáo sự việc thông qua đường dây tố cáo (whistleblowing hotline) của Accor.



3.1.4 CÂN BẰNG GIỮA CÔNG VIỆC VÀ CUỘC SỐNG

Tạo điều kiện để nhân viên đạt được sự cân bằng hài hòa giữa công việc và cuộc sống cá nhân là một cách rất hiệu quả nhằm giảm căng thẳng tâm lý - xã hội, thông qua việc cải thiện sức khỏe tinh thần, chất lượng cuộc sống tại nơi làm việc và từ đó nâng cao chất lượng công việc của nhân viên. Tạo điều kiện để nhân viên đạt được sự cân bằng hài hòa giữa công việc và cuộc sống cá nhân là một cách rất hiệu quả nhằm giảm căng thẳng tâm lý - xã hội, thông qua việc cải thiện sức khỏe tinh thần, chất lượng cuộc sống tại nơi làm việc và từ đó nâng cao chất lượng công việc của nhân viên.

Accor cam kết:

- / tôn trọng những sự kiện quan trọng trong cuộc sống của nhân viên như sinh con, kết hôn, nghỉ lễ, hoặc khi có người thân qua đời, v.v.;
- / giảm thiểu tác động của các tình huống phát sinh bất ngờ đối với lịch làm việc ngắn hạn, nhằm giảm áp lực và căng thẳng do đặc thù giờ làm việc không cố định của ngành khách sạn (bằng cách thông báo lịch làm việc trước, xây dựng lịch làm việc cố định hoặc luân phiên hợp lý để phân bổ thời gian nghỉ ngơi công bằng, v.v.);
- / trong trường hợp công việc cho phép, đưa ra các giải pháp phù hợp cho những nhân viên gặp khó khăn trong việc đi lại (commuting).



BẠN LUÔN PHẢI

/ nỗ lực bảo vệ sức khỏe, sự an toàn tinh thần và chất lượng cuộc sống của nhân viên tại nơi làm việc, bởi điều này góp phần trực tiếp vào hiệu suất và chất lượng công việc cao.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ xem nhẹ hoặc coi những khó khăn trong công việc là không quan trọng, vì chúng có thể là nguyên nhân gây ra căng thẳng tâm lý - xã hội hoặc làm suy giảm sự an lành tại môi trường làm việc.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Bạn phát hiện một thành viên trong đội ngũ quản lý của mình thường xuyên làm việc tại nhà sau giờ làm, dù đã hoàn thành trọn vẹn một ngày làm việc tại công ty. Mặc dù bạn hài lòng với hiệu quả công việc của anh ấy, nhưng gần đây anh có dấu hiệu căng thẳng, trở nên xa cách và tách mình khỏi các thành viên trong nhóm. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Đây có thể là trường hợp việc để công việc lấn sang đời sống cá nhân đã làm mất cân bằng của nhân viên này, khiến họ đối mặt với căng thẳng tâm lý - xã hội và suy giảm sự an lành tại nơi làm việc, đồng thời có thể ảnh hưởng tiêu cực đến cả đội ngũ của họ.

Bạn không bao giờ nên chần chừ trong việc xử lý những tình huống như vậy. Bạn cần báo cáo sự việc này với quản lý trực tiếp của mình, hoặc với Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc bộ phận Nhân sự (Talent & Culture) để có biện pháp hỗ trợ phù hợp.



3.1.5 MỐI QUAN HỆ VỚI NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ NHÀ THẦU PHỤ

Accor cam kết:

/ tôn trọng quyền của người lao động nói chung và đảm bảo rằng các nhà cung cấp dịch vụ và nhà cung ứng của mình không vi phạm các quyền đó

/ đặc biệt, không sử dụng lao động do bên thứ ba cung cấp, trừ những trường hợp được pháp luật cho phép.



BẠN LUÔN PHẢI

/ đảm bảo quyền lợi của nhân viên được tôn trọng và tự mình xác nhận rằng các nhà cung cấp dịch vụ và nhà cung ứng của Accor cũng áp dụng cùng thái độ và cách tiếp cận này trong các mối quan hệ hợp đồng với Tập đoàn.

/ khi thiết lập mối quan hệ hợp tác đặc biệt với các nhà cung cấp dịch vụ và nhà thầu phụ, phải yêu cầu họ cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định về an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và quyền con người đối với cả nhân viên của Accor và nhân viên của chính họ. Không được phép có bất kỳ sự khác biệt nào về an toàn lao động hay quyền con người giữa những người lao động làm việc cho các thương hiệu của Accor.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

/ làm ngơ hoặc giữ im lặng trước bất kỳ tình huống nào mà các nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhà cung ứng của Accor vi phạm các quy định nêu trên.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Một hội thảo dành cho khách công tác sẽ bắt đầu vào ngày mai tại khách sạn của bạn. Một số nhân viên của bạn vắng mặt, dẫn đến việc không đủ nhân sự để dọn phòng. Trong tình huống khẩn cấp này, bạn quyết định thuê dịch vụ của một công ty cung cấp lao động của chính họ để hỗ trợ trong giai đoạn khó khăn. Khoản thanh toán cho công ty này bao gồm cả phần phụ phí cao hơn mức giá thông thường, do tính cấp bách của dịch vụ được yêu cầu. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Tại Pháp, việc “cho thuê lao động” là một hành vi phạm tội hình sự, bởi vì công ty này đang hỗ trợ bạn nhằm mục đích thu lợi nhuận trong khi họ không phải là một công ty cung ứng lao động tạm thời được pháp luật công nhận. Do đó, trong bất kỳ trường hợp nào, công ty này cũng không có quyền cho thuê lao động thời vụ.



3.1.6 SỨC KHỎE, AN TOÀN VÀ ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC

Tất cả nhân viên của Accor đều có quyền được làm việc trong một môi trường an toàn. Việc duy trì một môi trường làm việc lành mạnh trước hết là trách nhiệm của các nhà quản lý tại đơn vị, những người có nhiệm vụ quản lý rủi ro, ghi nhận và xử lý các sự cố, đồng thời triển khai các kế hoạch hành động phù hợp khi cần thiết. Các phân tích phải được thực hiện từ sớm nhằm dự đoán và giảm thiểu các rủi ro ngắn hạn và dài hạn liên quan đến từng vị trí công việc hoặc hoạt động. Cần tránh các áp lực và căng thẳng về thể chất, đồng thời cung cấp các chương trình đào tạo phù hợp bất cứ khi nào có thể.

Accor cam kết:

- / xác định và đánh giá các rủi ro ngắn hạn và dài hạn liên quan đến từng công việc, hoạt động, bộ phận hoặc vị trí làm việc;
- / cung cấp đào tạo phù hợp và các nguồn lực cần thiết nhằm giảm thiểu tai nạn lao động và các trường hợp bệnh nghề nghiệp cũng như các bệnh khác (bao gồm đào tạo về sức khỏe và phúc lợi, như phòng ngừa HIV/AIDS, bệnh mãn tính, dinh dưỡng, rủi ro tâm lý - xã hội và sơ cứu) to anticipate and manage the human impact of changes in working conditions;
- / dự đoán và quản lý tác động đến con người khi có sự thay đổi về điều kiện làm việc.



BẠN LUÔN PHẢI

- / tuân thủ các quy định và chỉ dẫn về an toàn, đồng thời thực hiện mọi biện pháp hợp lý và cần thiết để duy trì môi trường làm việc an toàn, lành mạnh;
- / đảm bảo rằng hành động của mình không gây rủi ro cho người khác;
- / báo cáo ngay cho quản lý, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc đại diện Nhân sự (Talent & Culture) bất kỳ tình huống nào có khả năng gây ảnh hưởng đến an toàn môi trường làm việc, sức khỏe, an toàn hoặc điều kiện làm việc của bạn tại nơi làm việc.



BẠN TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC

- / phớt lờ hoặc không tuân thủ các quy định của Accor về sức khỏe, an toàn và điều kiện làm việc.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Quản lý của tôi yêu cầu tôi, trong một trường hợp đặc biệt, vô hiệu hóa một hệ thống an toàn. Tôi nên làm gì?

Hướng giải quyết: Bạn tuyệt đối không được bỏ qua, ngắt kết nối hoặc vô hiệu hóa bất kỳ hệ thống, cơ chế, tính năng hay thiết bị giám sát an toàn nào nếu không có sự cho phép trước và phù hợp từ đại diện phụ trách an toàn và an ninh.

Nếu quản lý của bạn vẫn khăng khăng yêu cầu, bạn phải từ chối và ngay lập tức thông báo cho Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ hoặc đại diện Nhân sự (Talent & Culture).



3.2 TÔN TRỌNG LỘ TRÌNH NGHỀ NGHIỆP

3.2.1 CHÍNH SÁCH TUYỂN DỤNG MINH BẠCH, KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Cơ cấu hoạt động của Accor khiến quá trình tuyển dụng được phân quyền hoàn toàn. Vì vậy, điều thiết yếu là các nhân viên chịu trách nhiệm cho công tác quản lý này phải tuân thủ các tiêu chuẩn nghề nghiệp và hướng dẫn phương pháp của Tập đoàn.

Những quy tắc này được áp dụng trước giai đoạn tuyển chọn và tuyển dụng, nhằm nâng cao hiệu quả đồng thời đảm bảo tính công bằng và tuân thủ pháp luật hiện hành.

Mọi hình thức lựa chọn ứng viên dựa trên các tiêu chí không mang tính chuyên môn (như tôn giáo, tuổi tác, giới tính, xu hướng tính dục, khuyết tật, quan điểm chính trị, nguồn gốc dân tộc, tư cách thành viên công đoàn, ...) đều bị nghiêm cấm, trừ một số trường hợp rất hạn chế theo quy định pháp luật địa phương tại một số quốc gia yêu cầu áp dụng các tiêu chí đặc thù trong tuyển dụng.

Đào tạo nâng cao nhận thức là yếu tố thiết yếu nếu chúng ta muốn giảm thiểu những khuôn mẫu định kiến - nguyên nhân dẫn đến phân biệt đối xử. Môi trường làm việc, kinh nghiệm quá khứ và những kỳ vọng tiềm thức có thể ảnh hưởng đến cách chúng ta cảm nhận về ứng viên cũng như những câu hỏi chúng ta đặt ra cho họ.

Accor cam kết:

- / tuân thủ quy trình tuyển chọn, áp dụng cùng một bộ tiêu chí cho tất cả ứng viên của cùng một vị trí;
- / đưa ra mọi quyết định tuyển dụng hoàn toàn dựa trên năng lực chuyên môn và phẩm chất cá nhân, phù hợp với nhu cầu của Tập đoàn và đặc điểm riêng của từng ứng viên.



BẠN LUÔN NÊN

/ đặt những câu hỏi không thể bị hiểu là có nguy cơ phân biệt đối xử trực tiếp, ví dụ:

- bạn có bao nhiêu năm kinh nghiệm ở vị trí này?
- bạn có bao nhiêu năm kinh nghiệm trong công việc tương tự?
- những kỹ năng và chuyên môn nào bạn đã tích lũy được từ kinh nghiệm làm việc trước đây có thể hữu ích cho vị trí mới này?



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ đặt những câu hỏi có thể bị hiểu là mang nguy cơ phân biệt đối xử trực tiếp, ví dụ::

- bạn bao nhiêu tuổi?
- bạn sinh năm bao nhiêu?
- đội ngũ của chúng tôi rất trẻ. Bạn có nghĩ mình có thể hòa nhập được không?



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Sau khi gặp một số ứng viên tiềm năng, tôi vô tình nghe thấy đồng nghiệp phụ trách tuyển chọn ứng viên nói những nhận xét tiêu cực một cách kín đáo với một đồng nghiệp khác về một ứng viên, dựa trên tôn giáo mà người này được cho là theo. Tôi có cơ sở hợp lý để tin rằng đánh giá này đã dẫn đến việc ứng viên đó bị loại. Tôi nên làm gì?

Hướng giải quyết: Việc lựa chọn hoặc loại bỏ ứng viên dựa trên tôn giáo hoặc các tiêu chí tương tự là hành vi bị nghiêm cấm tuyệt đối. Nhân viên đưa ra quyết định như vậy, và cả Accor, có thể phải chịu các hình phạt và chế tài nghiêm khắc. Bạn cần ngay lập tức thông báo cho quản lý của mình, Bộ phận Pháp lý & Tuân thủ hoặc đại diện Bộ phận Nhân sự & Văn hóa (Talent & Culture). Bạn cũng có thể báo cáo sự việc thông qua đường dây tố cáo (whistleblowing hotline) của Tập đoàn.



3.2.2 ĐỀ CAO VÀ TÔN TRỌNG ĐA DẠNG VÀ HÒA NHẬP

Đối với một doanh nghiệp, đa dạng có nghĩa là sự phong phú về nền tảng cá nhân của đội ngũ nhân viên (bao gồm nhưng không giới hạn ở các yếu tố như quốc gia, vùng miền hoặc khu vực sinh sống, họ tên, văn hóa, độ tuổi, giới tính, ngoại hình, khuyết tật, xu hướng tính dục, trình độ học vấn và các yếu tố khác).

Khi được áp dụng trong quản lý, điều này thể hiện qua cách tiếp cận mang tính hòa nhập, ghi nhận và tôn vinh sự khác biệt của từng cá nhân như một nguồn lực thực sự và có giá trị, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Về mặt tổ chức, đa dạng ảnh hưởng đến toàn bộ các quy trình và thủ tục được doanh nghiệp triển khai nhằm đảm bảo cơ hội bình đẳng và ngăn ngừa mọi hình thức phân biệt đối xử. Các nguồn lực đã được triển khai để hỗ trợ Cam kết về Đa dạng & Hòa nhập của chúng tôi (có thể tải xuống từ mạng nội bộ của Tập đoàn).

Tuy nhiên, hơn cả các cam kết và nguồn lực, việc tôn trọng sự đa dạng trước hết là vấn đề thuộc về mỗi cá nhân. Mỗi chúng ta đều có trách nhiệm cải thiện cách làm việc của mình, qua đó thúc đẩy hiệu quả vượt trội cho toàn bộ tổ chức.



BẠN PHẢI LUÔN

- / triển khai và thực hiện các cam kết về đa dạng của Accor, đặc biệt trong các chính sách về Nhân sự, Marketing và Mua sắm;
- / đảm bảo rằng khách lưu trú, khách hàng, nhà cung cấp và đối tác của chúng ta đều hiểu và nắm rõ chính sách về đa dạng và hòa nhập của Accor.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / phân biệt đối xử trong tuyển dụng, trong việc ra quyết định về điều kiện làm việc, cũng như trong quan hệ với nhà cung cấp, đối tác và các bên thứ ba khác vì lý do giới tính, khuyết tật, hoàn cảnh gia đình, xu hướng tính dục, tuổi tác, quan điểm chính trị hoặc triết học, tín ngưỡng tôn giáo, hoạt động công đoàn, nguồn gốc dân tộc, xã hội, văn hóa hoặc quốc gia.



ĐIỀU NÀY CÓ PHÙ HỢP VỚI ĐẠO ĐỨC KHÔNG?

Tình huống: Một đồng nghiệp của tôi thường xuyên đùa cợt và đưa ra những nhận xét liên quan đến quốc tịch và nguồn gốc dân tộc của một thành viên trong nhóm của anh ấy. Tôi nên làm gì?

Hướng giải quyết: Mọi hình thức phân biệt đối xử, kể cả khi được cho là mang tính hài hước, đều không được chấp nhận tại Accor. Mỗi người đều có quyền được tôn trọng. Những hành vi như vậy có thể gây ra những tác động tiêu cực đối với người bị ảnh hưởng, ngay cả khi người đưa ra lời nói không hề nhận ra điều đó. Trong tình huống này, bạn cần ngay lập tức thông báo cho quản lý của mình, Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp lý & Tuân thủ hoặc đại diện Bộ phận Nhân sự & Văn hóa (Talent & Culture). Bạn cũng có thể báo cáo mọi hành vi phân biệt đối xử thông qua đường dây tố cáo (whistleblowing hotline) của Tập đoàn.



3.2.3 GHI NHẬN VÀ TƯƠNG THƯỜNG THÀNH TÍCH

Đối với mỗi cá nhân, hiệu suất làm việc được thúc đẩy bởi tinh thần gắn kết và cam kết; còn đối với tập thể, hiệu suất được tạo nên từ sự đoàn kết hướng tới một mục tiêu chung. Trong cả hai trường hợp, hiệu suất được quy đổi thành thu nhập dựa trên các tiêu chí xác định lương thưởng biến đổi.

Accor cam kết:

- / đưa ra mức đãi ngộ cạnh tranh tại từng thị trường và từng quốc gia;
- / trả lương và thưởng cho nhân viên một cách công bằng, mang tính khích lệ, tương xứng với thành tích cá nhân và tập thể.

3.2.4 ĐÀO TẠO VÀ HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN SỰ NGHIỆP

Tại Accor, mỗi người đều theo đuổi hành trình phát triển sự nghiệp lâu dài và tìm kiếm những trải nghiệm có ý nghĩa. Mỗi cá nhân đều cảm thấy được trân trọng và tự do theo đuổi các mục tiêu của riêng mình. Accor cam kết đảm bảo rằng trải nghiệm phát triển sự nghiệp tập trung vào việc học tập, luôn sẵn sàng cho tất cả mọi người, ở mọi nơi và vào bất kỳ thời điểm nào.

Accor mang lại giá trị gia tăng cho sự phát triển sự nghiệp của nhân viên, không chỉ vì tương lai của Tập đoàn mà còn để giúp nhân viên được trang bị đầy đủ khả năng thích ứng với một thế giới luôn không ngừng thay đổi.

Accor cam kết:

- / tối đa hóa trải nghiệm cá nhân hóa: chúng tôi điều chỉnh và thiết kế các cơ hội học tập phù hợp với từng nhân viên; liên tục phát triển và cải tiến các chương trình, điều chỉnh theo nhu cầu của nhân viên và những thay đổi có thể xảy ra;
- / toàn cầu hóa quá trình chuyển đổi trong giáo dục và đào tạo: tại Accor, bạn có thể học ở bất cứ đâu, bất cứ khi nào. Việc số hóa hoạt động học tập mang đến cho mỗi nhân viên cơ hội được đào tạo và học tập từ xa;
- / thúc đẩy học tập theo nhóm: mỗi cá nhân đều là một nguồn học tập và mỗi trải nghiệm cá nhân đều mang lại nội dung học tập. Chúng tôi tin rằng cách tiếp cận sáng tạo mang tính song hành hoặc chia sẻ sẽ thúc đẩy việc học phát triển. Mỗi nhân viên đều có thể đóng góp cho cộng đồng học tập bằng cách chia sẻ trải nghiệm, chuyên môn và kiến thức chuyên ngành của mình.



BẠN PHẢI LUÔN

/ khuyến khích và tạo động lực cho đội ngũ của mình, giúp mỗi nhân viên phát huy hết khả năng bằng cách nuôi dưỡng niềm tự hào về công việc được hoàn thành tốt, tạo cơ hội thăng tiến nội bộ và cung cấp đầy đủ các công cụ đào tạo, học tập cần thiết cho sự phát triển sự nghiệp của họ.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ quên rằng mỗi nhân viên đều cần và xứng đáng có cơ hội phát triển tại Accor.



4

Cam Kết Của Chúng Tôi Với Tư Cách Là Doanh Nghiệp Gắn Bó Với Cộng Đồng Và Hành Tinh

4.1 TÔN TRỌNG MÔI TRƯỜNG

4.2 TÔN TRỌNG CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG VÀ XÃ HỘI



4.1 TÔN TRỌNG MÔI TRƯỜNG

Là một doanh nghiệp có trách nhiệm, chúng tôi mở rộng hoạt động kinh doanh với sự tôn trọng đối với hành tinh bằng cách giảm thiểu tác động đến môi trường. Sự hiện diện toàn cầu của chúng tôi mang lại cơ hội định hướng các hoạt động kinh doanh theo những giải pháp bền vững và thân thiện với môi trường hơn.

4.1.1 QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG

Chiến lược môi trường của chúng tôi được xây dựng dựa trên nghiên cứu đánh giá dấu chân môi trường trên toàn Tập đoàn và được hỗ trợ bởi hệ thống quản lý nhằm giải quyết các thách thức môi trường chính mà Accor đang đối mặt, trong cả quá trình xây dựng khách sạn lẫn vận hành hoạt động kinh doanh.

Accor cam kết:

- / Xây dựng các mục tiêu cải thiện hiệu quả môi trường trên toàn Tập đoàn, triển khai và theo dõi tiến độ đạt được thông qua các chỉ số phù hợp cùng hệ thống quản lý và kiểm soát môi trường;
- / Áp dụng các quy trình quản lý môi trường nghiêm ngặt thông qua việc triển khai các hướng dẫn xây dựng và cải tạo bền vững cho các dự án khách sạn mới.



BẠN PHẢI LUÔN

- / Tuân thủ các tiêu chuẩn của Tập đoàn và thương hiệu, đặc biệt là các hành động bắt buộc cấp độ “**Bronze**” được quy định trong chính sách môi trường của chúng tôi.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / Che giấu các tác động hiện tại và trong tương lai của dấu chân môi trường phát sinh từ hoạt động kinh doanh và các dự án xây dựng của bạn.



ĐIỀU NÀY CÓ TRÁCH NHIỆM KHÔNG?

Tình huống: Một chủ sở hữu tiếp cận Accor để nhượng quyền khách sạn, mặc dù hoạt động vận hành và quản lý của khách sạn này còn nhiều thiếu sót về môi trường (không có hệ thống quản lý rác thải, thường xuyên sử dụng sản phẩm nhựa dùng một lần, v.v.). Liệu đề xuất này có được chấp nhận không?

Hướng giải quyết: Không. Tính bền vững của mô hình kinh doanh và mức độ tuân thủ các tiêu chuẩn của Accor cần được đánh giá trước tiên.



4.1.2 NÂNG CAO NHẬN THỨC CỦA KHÁCH HÀNG VÀ ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN

Việc nâng cao nhận thức và sự quan tâm hàng ngày đối với các vấn đề môi trường là một yếu tố cốt lõi của quản lý môi trường bền vững. Chúng ta cần giáo dục khách hàng theo những cách khuyến khích họ ủng hộ các chương trình của khách sạn.

Là nền tảng trong chính sách phát triển bền vững của Tập đoàn, nhân viên được kỳ vọng sẽ hành động như những đại sứ, nêu gương bằng cách tôn trọng môi trường mỗi ngày và chủ động quảng bá các hành động của chúng ta.

Accor cam kết thực hiện đào tạo liên tục và nâng cao nhận thức, sự nhạy bén về môi trường cho nhân viên và khách hàng:

- / bằng cách xây dựng và triển khai các tài liệu đào tạo, nâng cao nhận thức dành cho nhân viên;
- / bằng cách lắp đặt các bảng thông tin trong khách sạn và trên các ứng dụng Internet để giáo dục khách hàng và nâng cao nhận thức của họ.



BẠN PHẢI LUÔN

/ hành xử như những đại sứ của Accor, chứng minh mỗi ngày rằng bạn là những người bảo vệ môi trường gương mẫu và tích cực quảng bá các nỗ lực bảo vệ môi trường của Tập đoàn trong nội bộ và tới khách hàng;

/ báo cáo các sự cố, trục trặc hoặc thiếu sót gây tác động tiêu cực đến môi trường.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ phớt lờ hoặc không tuân thủ các quy định bảo vệ môi trường của Tập đoàn phớt lờ hoặc không tuân thủ các quy định bảo vệ môi trường của Tập đoàn.



ĐIỀU NÀY CÓ TRÁCH NHIỆM KHÔNG?

Tình huống: Bạn phụ trách các hoạt động và trải nghiệm dành cho khách tại một khách sạn nằm gần một khu bảo tồn thiên nhiên. Quản lý kinh doanh của khách sạn đề xuất một kế hoạch cung cấp cho một số khách các chuyến tham quan vào khu bảo tồn để đi săn bắn. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Bạn không bao giờ được đề xuất cho khách các hoạt động trái pháp luật và luôn phải kiểm tra để đảm bảo rằng những trải nghiệm bạn cung cấp tuân thủ các quy định của Tập đoàn. Nếu quản lý của bạn vẫn khăng khăng yêu cầu thực hiện, bạn phải từ chối và ngay lập tức thông báo cho Cán bộ Tuân thủ Khu vực, Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ, Cán bộ Phát triển Bền vững tại quốc gia sở tại, hoặc bạn có thể gửi cảnh báo tới Accor thông qua đường dây tố giác của Tập đoàn tại: www.accor-integrity.com



4.1.3 BẢO TỒN TÀI NGUYÊN THIÊN NHIÊN

NĂNG LƯỢNG VÀ DẤU CHÂN CARBON

Ngành du lịch chịu tác động đặc biệt lớn từ biến đổi khí hậu. Bên cạnh việc là một khoản chi phí đáng kể, mức tiêu thụ năng lượng của khách sạn còn là một trong những tác động môi trường lớn nhất của Tập đoàn. Accor đã bày tỏ cam kết tái định hình lộ trình carbon của mình nhằm phù hợp với các mục tiêu hạn chế sự nóng lên toàn cầu được nêu trong Hiệp định Paris.

Accor cam kết:

- / kiểm soát và hạn chế việc sử dụng năng lượng tại các khách sạn, đồng thời giảm lượng phát thải carbon liên quan thông qua việc thường xuyên theo dõi hiệu suất năng lượng và triển khai các kế hoạch hành động tiết kiệm năng lượng;
- / thúc đẩy việc sử dụng năng lượng tái tạo bằng cách lắp đặt các hệ thống phù hợp tại các khách sạn mới hoặc được cải tạo, tùy theo điều kiện từng khu vực, đồng thời hỗ trợ xác định các công nghệ có khả năng giảm dấu chân năng lượng và khí hậu của chúng tôi;
- / giảm dấu chân carbon trong toàn bộ chuỗi giá trị, đặc biệt là trong lĩnh vực thực phẩm.

NUỚC

Việc sử dụng nước trực tiếp của Tập đoàn là rất lớn và trong một số trường hợp có thể gây áp lực tại các khu vực khan hiếm nước. Do đó, bảo tồn nguồn nước là mối quan tâm hàng đầu của Accor, đặc biệt khi tính đến việc sử dụng nước gián tiếp ở các công đoạn thượng nguồn, chẳng hạn như nhu cầu nước trong sản xuất nông nghiệp.

Accor cam kết:

- / bảo tồn tài nguyên nước thông qua việc thường xuyên theo dõi mức sử dụng, triển khai các chương trình và thiết bị tiết kiệm nước, đặc biệt tại những khu vực chịu áp lực thiếu nước;
- / thúc đẩy nông nghiệp sinh thái và hỗ trợ trực tiếp cho nông dân trong việc áp dụng các kỹ thuật canh tác và sản xuất thân thiện hơn với môi trường.

Ô NHIỄM VÀ XẢ THẢI

Hoạt động của Accor có thể gây ra ô nhiễm trực tiếp và gián tiếp. Chất lượng không khí hoặc nguồn nước ngầm có thể bị ảnh hưởng bởi các chất hữu cơ, hạt bụi hoặc hóa chất phát sinh từ nước thải của khách sạn. Việc vận hành cũng có thể phát sinh tiếng ồn, mất mỹ quan, mùi khó chịu và các phiền toái khác.

Accor cam kết:

- / quản lý tác động của nước thải bằng cách:
 - đảm bảo nước thải từ tất cả các khách sạn đều được xử lý một cách có hệ thống;
 - ưu tiên sử dụng các sản phẩm có nhãn sinh thái (trong vệ sinh, bảo trì, làm vườn...) nhằm hạn chế hàm lượng hóa chất trong nước thải và các nguồn xả khác;
 - ưu tiên các nhà cung cấp thân thiện với môi trường, đặc biệt là các dịch vụ giặt là.
- / áp dụng các thực hành nhạy cảm với môi trường nhằm hạn chế mọi hình thức gây phiền nhiễu (tiếng ồn, mất mỹ quan, mùi) hoặc ô nhiễm không khí.

ĐA DẠNG SINH HỌC

Ngành du lịch là một trong những nguồn gây tổn hại đến đa dạng sinh học, có thể xuất phát từ các hoạt động thượng nguồn (nông nghiệp, đánh bắt thủy sản), các hoạt động của du khách (tham quan các hệ sinh thái tự nhiên nhạy cảm) hoặc từ chính vị trí xây dựng của các khách sạn.

Accor cam kết:

- / lồng ghép các khách sạn và loại hình lưu trú khác vào hệ sinh thái xung quanh bằng cách đưa yếu tố bảo tồn đa dạng sinh học vào mọi dự án mới, đặc biệt trong khâu lựa chọn vị trí xây dựng;
- / thúc đẩy các chương trình bảo vệ đa dạng sinh học tại từng khách sạn hoặc cơ sở lưu trú, trong hệ sinh thái của cơ sở đó và trong toàn bộ chuỗi cung ứng.



CHẤT THẢI, LÃNG PHÍ THỰC PHẨM VÀ TÁI CHẾ

Chất thải phát sinh tại các khách sạn của chúng tôi đến từ thực phẩm, các sản phẩm dùng kèm miễn phí, các yếu tố đầu vào trong hoạt động vận hành và từ các hoạt động của khách. Một khối lượng chất thải đáng kể cũng được tạo ra trong quá trình xây dựng hoặc cải tạo khách sạn.

Accor cam kết:

/ đảm bảo việc xử lý đúng cách các loại chất thải phát sinh từ khách sạn thông qua các kênh phù hợp và được cơ quan chức năng địa phương phê duyệt, đặc biệt đối với chất thải nguy hại;

/ giảm lượng nguyên liệu thô sử dụng bằng cách hạn chế bao bì và các vật dụng dùng một lần, đồng thời ưu tiên các vật liệu tái chế và/hoặc có thể tái chế, đặc biệt là đối với nhựa;

/ chống lãng phí thực phẩm tại các khách sạn bằng cách triển khai các giải pháp phù hợp với đặc thù của từng nhà hàng

/ tăng tỷ lệ chất thải khách sạn được phân loại và tái chế thông qua việc thiết lập hoặc vận hành các quy trình xử lý cho các nhóm chất thải chính phát sinh từ hoạt động kinh doanh, đặc biệt là áp dụng các biện pháp như phân loại tại nguồn, tái sử dụng, tái chế hoặc ủ phân đối với chất thải hữu cơ (rác sinh học).



BẠN PHẢI LUÔN

/ báo cáo kịp thời các sự cố, hỏng hóc gây tác động tiêu cực đến môi trường và tài nguyên thiên nhiên;

/ tuân thủ các cam kết đã nêu trong Hiến chương Thực phẩm Bền vững và Lành mạnh;

/ nâng cao nhận thức của nhân viên về các hành động xanh trong từng vị trí công việc và ngành nghề;

/ nỗ lực kiểm soát việc sử dụng tài nguyên thiên nhiên trong quá trình xây dựng và vận hành khách sạn bằng cách ưu tiên các giải pháp bền vững hơn (năng lượng tái tạo, hệ thống và quy trình phân loại rác thải, sử dụng sản phẩm thân thiện với môi trường, v.v.);

/ thực hiện việc theo dõi, giám sát định kỳ lượng nước và năng lượng tiêu thụ.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ gây ra hoặc cho phép kéo dài các tình trạng không tuân thủ các mục tiêu môi trường của Tập đoàn;

/ đưa các loài động vật hoặc thực vật đang bị đe dọa tuyệt chủng vào thực đơn



ĐIỀU NÀY CÓ TRÁCH NHIỆM KHÔNG?

Tình huống: Một khách yêu cầu tôi phục vụ vi cá mập trong một buổi tiệc do khách tổ chức tại khách sạn thuộc Tập đoàn. Tôi có nên đồng ý với yêu cầu này không?

Hướng giải quyết: Không. Bạn không được chấp nhận yêu cầu của khách. Cá mập nằm trong danh sách các loài thủy sản bị Accor cấm kinh doanh và phục vụ. Bạn có thể giải thích rõ quan điểm và chính sách của Tập đoàn cho khách, đồng thời khuyến khích khách lựa chọn một món ăn khác phù hợp.



4.2 TÔN TRỌNG CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG VÀ XÃ HỘI

4.2.1 SỨC KHỎE VÀ DINH DƯỠNG

Thực phẩm và dinh dưỡng là những vấn đề quan trọng đối với Accor, bởi hiện nay dinh dưỡng đang là trọng tâm của các chiến dịch y tế cộng đồng nhằm giảm nguy cơ mắc các bệnh như ung thư, tim mạch, tiểu đường, béo phì và các vấn đề sức khỏe khác. Bên cạnh đó, một số chế độ ăn uống cũng có thể gây ra những tác động rất lớn đến môi trường (ví dụ như việc tiêu thụ quá nhiều thịt).

Accor cam kết thúc đẩy chế độ ăn uống lành mạnh và bền vững:

- / bằng cách phát triển các nguồn lực và giải pháp nhằm xây dựng thực đơn có trách nhiệm, dựa trên dinh dưỡng cân bằng, sản phẩm hữu cơ, v.v.;
- / bằng cách cung cấp cho khách hàng và nhân viên những thông tin rõ ràng, giúp họ có thể lựa chọn các món ăn cân đối tại nhà hàng trong khách sạn.



BẠN PHẢI LUÔN

- / đảm bảo thực phẩm được cung cấp là cân bằng và đa dạng;
- / đảm bảo luôn có lựa chọn món chay trong các món ăn được phục vụ tại khách sạn và nhà hàng.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / bỏ qua hoặc không tuân thủ các khuyến nghị của Hiến chương về chế độ ăn uống lành mạnh và bền vững.



ĐIỀU NÀY CÓ TRÁCH NHIỆM KHÔNG?

Tình huống: Bạn là đầu bếp của nhà hàng; bạn quyết định thay đổi thực đơn nhằm quảng bá các món đặc sản địa phương có nguồn gốc từ thịt. Việc này cũng giúp bạn sử dụng hết lượng thịt đang tồn kho. Vậy việc chỉ đưa các món ăn này vào thực đơn có phải là hành động có trách nhiệm không?

Hướng giải quyết: Không. Bất kể tình trạng tồn kho hiện có và/hoặc những thay đổi bạn muốn thực hiện đối với thực đơn, việc cung cấp ít nhất một lựa chọn món chay trong thực đơn là điều bắt



4.2.2 MARKETING VÀ TRUYỀN THÔNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Các hoạt động truyền thông có trách nhiệm cần được lồng ghép vào các chiến dịch quảng cáo nhằm bảo đảm rằng các dịch vụ, mối quan hệ và giải pháp được trình bày một cách minh bạch, đồng thời bảo vệ khách hàng khỏi những thông tin gây hiểu lầm.

Những thực hành này áp dụng cho **tất cả các hình thức truyền thông**, nhằm tránh mọi cáo buộc về “greenwashing”⁵.

Từ năm 2009, Accor đã ký Hiến chương Truyền thông Có Trách nhiệm. Hiến chương này được sửa đổi và củng cố để trở thành chương trình FAIRe vào năm 2018. Accor là đơn vị ký kết chương trình này, do Union des Marques (Hiệp hội Thương hiệu) khởi xướng và được xây dựng với sự tham vấn của các bên liên quan thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau.

Accor cam kết:

- / đảm bảo tất cả các chiến dịch truyền thông đều có trách nhiệm thông qua việc xây dựng quy trình phê duyệt đối với quảng cáo hoặc nội dung truyền thông trước khi phát hành hoặc phân phối, trong đó tác động môi trường là một trong các tiêu chí lựa chọn phương tiện truyền thông và tổ chức sự kiện;
- / minh bạch trong hành động và truyền thông, đảm bảo tính minh bạch về giá cả cho khách hàng.



BẠN PHẢI LUÔN

- / thể hiện sự minh bạch trong hành động và truyền thông, đảm bảo tính minh bạch về giá cả cho khách hàng;
- / phản đối và ngăn chặn mọi hình thức định kiến hoặc phân biệt giới tính trong các chiến dịch truyền thông.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / lợi dụng sự thiếu hiểu biết hoặc kinh nghiệm của khách hàng;
- / truyền thông về các sáng kiến trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp khi những sáng kiến đó chưa được triển khai hoặc chưa được thực hiện trên thực tế.



ĐIỀU NÀY CÓ TRÁCH NHIỆM KHÔNG?

Tình huống: Bạn là Tổng Quản lý của một khách sạn và đang lên kế hoạch triển khai một sáng kiến giảm sử dụng nhựa. Trước khi sáng kiến này chính thức được triển khai, đội ngũ của bạn đã chuẩn bị một chiến dịch truyền thông về lợi ích của việc loại bỏ nhựa. Bạn nên làm gì?

Hướng giải quyết: Bạn chỉ được phép truyền thông về các kế hoạch, chương trình hoặc sáng kiến đã được triển khai trên thực tế.

5/ Hành vi tạo ấn tượng sai lệch rằng một doanh nghiệp có trách nhiệm với môi trường nhiều hơn mức độ thực tế.



4.2.3 TÀI TRỢ

Accor đã và đang mở rộng các hoạt động tài trợ trong các lĩnh vực như thể thao, giải trí, âm nhạc, ẩm thực cao cấp và văn học. Accor không tài trợ hoặc gắn tên mình với các hoạt động đi ngược lại các giá trị cốt lõi của Tập đoàn, đặc biệt là những hoạt động liên quan đến bạo lực hoặc không tôn trọng các nguyên tắc cơ bản về không phân biệt đối xử và đa dạng.

Accor đã ban hành “Chính sách Đóng góp Từ thiện” và “Chính sách Tài trợ”. Mỗi nhân viên của Tập đoàn và nhân viên làm việc tại các khách sạn, cơ sở vận hành dưới thương hiệu Accor đều được yêu cầu tuân thủ nghiêm ngặt các chính sách này. Các chính sách được đăng tải để tham khảo trên intranet Tuân thủ của Tập đoàn.

Các hoạt động tài trợ này cần:

- / đáp ứng các yêu cầu giống như mọi hoạt động truyền thông khác của Accor: minh bạch về sản phẩm, dịch vụ và mối quan hệ, cũng như bảo vệ khách hàng;
- / phù hợp với chiến lược truyền thông có trách nhiệm nhằm tránh các hành vi thái quá và sai lệch so với quảng cáo trung thực, chẳng hạn như greenwashing.



BẠN PHẢI LUÔN

- / áp dụng quy trình Hiểu rõ Đối tác của bạn (Know Your Counterparty - KYC) để xác định ai là bên thụ hưởng cuối cùng của các hoạt động tài trợ;
- / chia sẻ các nguyên tắc, tiêu chuẩn và cam kết trong Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội (Ethics & CSR Charter) của Accor với các đối tác;
- / đảm bảo các đối tác của Accor nỗ lực tối đa để tuân thủ các nguyên tắc, tiêu chuẩn và cam kết trong Hiến chương Đạo đức và CSR;
- / đặc biệt lưu ý đến các vấn đề hoặc tình huống có rủi ro liên quan đến hối lộ, tham nhũng, mua bán ảnh hưởng, doping hoặc các hành vi khác đi ngược lại những giá trị cốt lõi của Accor.

Accor cam kết:

- / đảm bảo mọi hoạt động tài trợ đều có trách nhiệm thông qua việc xây dựng quy trình phê duyệt trước khi triển khai, đồng thời đưa các tiêu chí về chống hối lộ, tham nhũng, mua bán ảnh hưởng và tác động môi trường vào quá trình lựa chọn;
- / minh bạch trong hành động và truyền thông;
- / khuyến khích sự tham gia của nhân viên và khách hàng, trong phạm vi tối đa có thể, vào các hoạt động tài trợ, ví dụ như phân bổ vé từ các quan hệ đối tác;
- / nỗ lực mang đến nhiều trải nghiệm nhất có thể cho mọi nhóm đối tượng, đồng thời thúc đẩy và bảo vệ sự đa dạng, tính đại diện và không phân biệt đối xử;
- / đảm bảo các hoạt động tài trợ, đặc biệt là những hoạt động có liên quan đến việc phân bổ vé và xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng, tuân thủ Hiến chương Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân của Accor.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / cho phép kéo dài bất kỳ tình trạng nào mà đối tác không thực hiện hoặc không tuân thủ các nghĩa vụ theo Hiến chương Đạo đức và CSR, đặc biệt liên quan đến Chính sách Chống Hối lộ, Tham nhũng & Mua bán Ảnh hưởng của Accor;
- / xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng khi không tuân thủ Hiến chương Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân của Accor;
- / sử dụng vé được phân bổ cho Accor từ các quan hệ đối tác cho các mục đích ngoài phạm vi của chính các quan hệ đối tác đó.





ĐIỀU NÀY CÓ TRÁCH NHIỆM KHÔNG?

Tình huống 1: Một đối tác trong lĩnh vực âm nhạc của chúng ta không tuân thủ các nguyên tắc cốt lõi trong Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội (Ethics & CSR Charter) của Accor và không có bất kỳ hành động nào nhằm ngăn chặn tình trạng quấy rối và bắt nạt.

Hướng giải quyết: Bạn cần cảnh báo đối tác liên quan và khuyến khích họ thay đổi hành vi theo một lộ trình cụ thể do hai bên thống nhất, đồng thời đảm bảo rằng sự thay đổi này thực sự được thực hiện.

Tình huống 2: Một quan chức nhà nước, đồng thời là chủ sở hữu một câu lạc bộ thể thao, đề nghị một nhân viên Accor tài trợ cho câu lạc bộ của ông ta để đổi lại việc tạo điều kiện thuận lợi cho Accor tiếp cận thị trường địa phương.

Hướng giải quyết: Bạn bắt buộc phải từ chối đề nghị này vì đây là hành vi tham nhũng.

4.2.4 PHÁT TRIỂN ĐỊA PHƯƠNG

Gắn bó chặt chẽ với các cộng đồng địa phương nơi mình hoạt động. Accor đóng góp vào sự phát triển kinh tế của cộng đồng thông qua việc tạo ra việc làm trực tiếp và gián tiếp, đồng thời bảo vệ những tài sản quý giá và dễ bị tổn thương nhất của họ, bao gồm trẻ em, di sản văn hoá và các hệ sinh thái tự nhiên.

Accor cam kết:

- / khuyến khích tuyển dụng nhân sự địa phương cho các khách sạn;
- / cung cấp các chương trình đào tạo nhằm phát triển kỹ năng và khả năng có việc làm cho lao động địa phương, đặc biệt là những người ban đầu chưa được chuẩn bị cho các vị trí công việc trong ngành;

- / thúc đẩy và tôn vinh văn hoá, di sản kiến trúc và ẩm thực của các cộng đồng nơi Accor hiện diện;
- / góp phần chống đói nghèo thông qua các thỏa thuận kinh doanh, ví dụ như ưu tiên các sản phẩm thương mại công bằng (fair trade) khi có thể,
- / khuyến khích các khách sạn mua sắm và quảng bá sản phẩm địa phương;
- / hỗ trợ và tăng cường quan hệ hợp tác, gắn kết với cộng đồng địa phương.



BẠN PHẢI LUÔN

- / ghi nhớ rằng những đặc thù của môi trường địa phương là nguồn giá trị và sự đa dạng, góp phần thúc đẩy và lan tỏa các cam kết trách nhiệm của Accor tại các quốc gia sở tại.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / cho rằng đặc điểm hay phong tục địa phương là cái cớ để không tôn trọng các giá trị và cam kết của Accor, như đã được nêu trong Hiến chương Đạo đức và Trách nhiệm Xã hội (Ethics & CSR Charter).



4.2.5 ĐOÀN KẾT VÀ GẮN KẾT VỚI CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG

Accor lan tỏa tinh thần “hospitality of the heart” (lòng hiếu khách từ trái tim) thông qua việc hỗ trợ các dự án vì lợi ích cộng đồng do chính nhân viên của mình khởi xướng tại tất cả các quốc gia nơi Tập đoàn hoạt động.

Accor cam kết, đặc biệt thông qua Quỹ Accor Solidarity, đấu tranh chống lại sự loại trừ xã hội đối với những người yếu thế nhất bằng cách đào tạo và hỗ trợ việc làm, góp phần phát triển cá nhân và thúc đẩy sự hòa nhập của họ vào cộng đồng thông qua việc:

- / khuyến khích nhân viên tham gia các hoạt động gắn kết và hỗ trợ cộng đồng;
- / hỗ trợ các tổ chức phi chính phủ (NGO) hoặc tổ chức từ thiện địa phương giúp đỡ những người bị đứt gãy liên kết xã hội, người có hoàn cảnh khó khăn hoặc nạn nhân của thiên tai;
- / khuyến khích trao quyền cho các đối tượng này bằng cách triển khai những mô hình dự án có tính bền vững về kinh tế trong trung hạn.



BẠN PHẢI LUÔN

- / áp dụng quy trình Know Your Counterparty (KYC) để xác định rõ ai là bên thụ hưởng cuối cùng của các dự án được Accor Solidarity hỗ trợ;
- / áp dụng quy trình Know Your Counterparty (KYC) để xác định rõ ai là bên thụ hưởng cuối cùng của các dự án được Accor Solidarity hỗ trợ;
- / đảm bảo rằng các khoản tài trợ/quyên góp của Accor Solidarity được sử dụng đúng với mục đích đã cam kết của chương trình đoàn kết hoặc hoạt động gắn kết cộng đồng địa phương.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

- / quên rằng, với tư cách là đại sứ của Accor, bạn đại diện cho hình ảnh của Tập đoàn trước các cá nhân và cộng đồng liên quan đến những dự án và sáng kiến này;
- / quên rằng hoạt động của các tổ chức vì lợi ích công cộng mà bạn đang hỗ trợ không được phép, trong bất kỳ trường hợp nào, phục vụ lợi ích cá nhân của bạn, lợi ích của khách sạn bạn làm việc, hay lợi ích thương mại của Accor nói chung.



ĐIỀU NÀY CÓ TRÁCH NHIỆM KHÔNG?

Tình huống: Tôi được đề nghị hỗ trợ một tổ chức từ thiện giúp đỡ thanh thiếu niên tại một khu dân cư khó khăn, để đổi lại việc được cấp giấy phép kinh doanh đồ uống có cồn (một quan chức nhà nước là thành viên của hội đồng cấp phép tại Tòa thị chính).

Hướng giải quyết: Tôi phải kiên quyết từ chối việc trình dự án này lên Accor Solidarity. Lợi ích công cộng và quyền lợi của các đối tượng thụ hưởng từ thiện không được phép gắn với bất kỳ lợi ích nào cho công ty hoặc cho cá nhân người lao động. Tình huống như vậy hoàn toàn có thể bị coi là hành vi tham nhũng.



4.2.6 HOẠT ĐỘNG CHÍNH TRỊ VÀ VẬN ĐỘNG CHÍNH SÁCH CÓ TRÁCH NHIỆM

Accor không ủng hộ bất kỳ đảng phái chính trị nào tại bất kỳ quốc gia nơi Tập đoàn hoạt động. Nhân viên tham gia các hoạt động chính trị chỉ với tư cách cá nhân, ngoài giờ làm việc, và không bao giờ đại diện cho Accor. Nhân viên phải có những biện pháp phù hợp để tránh mọi xung đột lợi ích giữa việc tham gia chính trị cá nhân và nhiệm vụ của mình tại Accor.

Vận động chính sách (lobbying) là một đóng góp mang tính xây dựng và minh bạch cho quá trình chính trị, nhằm hỗ trợ các nhà hoạch định chính sách trong việc xây dựng chính sách công liên quan đến các hoạt động kinh doanh của Tập đoàn. Sự đóng góp này nhằm làm phong phú thêm quá trình tư duy và ra quyết định của các nhà hoạch định chính sách.

Các hoạt động vận động chính sách của Accor tuân thủ đầy đủ các luật và quy định hiện hành tại từng quốc gia, cũng như các quy định về phòng chống hối lộ, tham nhũng và lợi dụng ảnh hưởng. Nhìn chung, các hoạt động này được thực hiện phù hợp với nguyên tắc hành động chiến lược, chính sách phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội doanh nghiệp của Accor.

Accor cam kết:

- / bày tỏ quan điểm của mình về các vấn đề lợi ích công cộng có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Tập đoàn với các cơ quan nhà nước, nhân danh Accor hoặc thông qua các hiệp hội ngành nghề;
- / hành động để bảo vệ các lợi ích hợp pháp của mình, đồng thời đảm bảo tính xác đáng và hợp lý của các lập luận đưa ra;;
- / không tìm kiếm bất kỳ lợi thế chính trị, hành chính hay pháp lý không chính đáng nào;
- / thể hiện sự liêm chính và trung thực về mặt trí tuệ trong mọi mối quan hệ với các quan chức và tổ chức công quyền, bất kể hoàn cảnh hay lợi ích đang được bảo vệ.



BẠN PHẢI LUÔN

/ ghi nhớ rằng bạn là đại sứ của Accor; vì vậy, trong mọi hành động và cách ứng xử với các bên liên quan, bạn cần cân nhắc kỹ hình ảnh và uy tín của Tập đoàn mà bạn đại diện, luôn thể hiện sự liêm chính tuyệt đối và tính trung thực về mặt trí tuệ.



BẠN KHÔNG BAO GIỜ ĐƯỢC

/ bộc lộ hay chia sẻ quan điểm hoặc sự tham gia chính trị của mình tại nơi làm việc. Đây là vấn đề mang tính cá nhân, không liên quan đến đồng nghiệp, khách hàng, đối tác hay nhà cung cấp của chúng ta. Nơi làm việc không phải là môi trường phù hợp để thảo luận về chính trị.



ĐIỀU NÀY CÓ TRÁCH NHIỆM KHÔNG?

Tình huống: Tôi đang tham gia ứng cử trong một cuộc bầu cử địa phương và nghĩ rằng việc nói với cử tri rằng tôi đang làm việc cho Accor có thể sẽ hữu ích để họ biết thêm về tôi. Tôi có nên làm vậy không.

Hướng giải quyết: Không phù hợp. Việc gắn tên Accor với các hoạt động cá nhân của bạn có thể bị hiểu là Tập đoàn ngầm ủng hộ cho hoạt động chính trị của bạn, điều này hoàn toàn không được chấp nhận.



5

Bảng thuật ngữ



BẢNG THUẬT NGỮ

Tiếp cận	13, 26, 30, 31, 54
Hiệp hội	8, 56
Hành vi	3, 4, 5, 11, 13, 14, 39, 53
Đa dạng sinh học	49
Hối lộ, tham nhũng	2, 5, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 53, 54, 55, 56
Sự nghiệp / Phát triển nghề nghiệp	36, 43, 45
Hoạt động từ thiện	55
Tuổi thơ	12
Lao động trẻ em	9
Trẻ em	9, 10, 12, 20, 29, 54
Giao tiếp / Truyền thông	25, 37, 52, 53
Cạnh tranh	24, 25, 32
Ứng xử	4, 6, 12, 33, 42, 49
Xung đột lợi ích	26, 27, 56
Tội phạm	11, 17, 23, 26, 29
Thương lượng tập thể	38
Cộng đồng	2, 3, 7, 17, 51, 54
Phát triển	2, 9, 34, 35, 45, 48, 54, 55, 56
Đối thoại	34, 37
Khuyết tật	13, 43, 44
Phân biệt đối xử	13, 38, 43, 44, 53
Đa dạng	4, 5, 7, 13, 44, 53, 54
Môi trường	14, 34, 42, 43, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53
Thực phẩm	49, 50, 51
Lao động cưỡng bức	9
Gian lận	23, 28
Tự do hiệp hội	38
Quy định chung về bảo vệ dữ liệu	26, 30, 31, 53
Quà tặng	22
Quấy rối, bắt nạt	39, 54
Sức khỏe	30, 41, 42, 51,
Lòng hiếu khách	2, 6, 7, 55
Vệ sinh	14
Hình ảnh / Danh tiếng	3, 5, 12, 14, 21, 33, 39, 52, 55
Hệ thống thông tin	31
Hòa nhập	44
Đổi mới	7
Liên chính	2, 4, 30, 39, 56
Sở hữu trí tuệ	32
Nhà đầu tư	34
Lời mời / Chiêu đãi	20, 22, 39
Hiểu rõ đối tác của bạn	23, 34, 53, 55
Vận động hành lang	56
Gắn kết / Hỗ trợ địa phương	55



Lạm dụng tài sản doanh nghiệp	29
Di chuyển / Tính cơ động	3, 26, 30, 31, 45, 54
Rửa tiền	23
Tài nguyên thiên nhiên	49, 50
Dinh dưỡng	42, 51
Xâm hại tinh dục trẻ em	12
Đối tác	2, 4, 5, 9, 12, 18, 22, 23, 31, 32, 39, 44, 53, 54, 56
Hình phạt, chế tài	5, 10, 17, 26, 29, 43
Hiệu suất / Hiệu quả hoạt động	2, 7, 14, 44, 45, 47, 49
Chính sách	12, 13, 14, 18, 22, 24, 25, 30, 37, 43, 44, 47, 48, 51, 53, 56
Ô nhiễm	49
Đời sống riêng tư	26, 30, 33, 40
Mua sắm / Thu mua	20, 25, 27, 29, 34, 44
Môi giới mại dâm	11
Mại dâm	11, 12
Tuyển dụng	13, 43
Tái chế	50
Danh tiếng / Uy tín	3, 5, 21, 24, 33
Trách nhiệm	2, 3, 4, 12, 15, 38, 52, 53
An toàn	15, 16, 31
An Ninh	14, 15, 30, 31, 41, 42
Nhà cung cấp dịch vụ	9, 10, 20, 25, 34, 41
Cổ đông	34
Kỹ năng	13, 43, 54
Đoàn kết / Tương trợ	55
Tài trợ	53
Các bên liên quan	3, 38, 52, 56
Nhà thầu phụ	34, 41, 53
Nhà cung cấp	2, 3, 4, 9, 10, 12, 20, 22, 23, 24, 25, 27, 34, 35, 39, 41, 44, 49, 56
Bền vững	2, 7, 34, 35, 47, 48, 50, 51, 56
Khủng bố	23
Mua chuộc ảnh hưởng / Buôn bán ảnh hưởng	5, 17, 18, 21, 22, 53, 56
Đào tạo	2, 12, 15, 42, 45, 48, 54
Minh bạch	17, 25, 34, 37, 52, 53
Niềm tin	2, 3, 7, 34
Lao động không khai báo	9
Giá trị	2, 4, 5, 6, 17, 22, 23, 45, 49, 53, 54
Chất thải	47, 50
Nước	49
Tổ cáo vi phạm	5, 14, 15, 18, 20, 25, 39, 43, 44, 48
Điều kiện làm việc	37, 42, 44







THÁNG 9, 2024