



TRUYỀN THỐNG VỀ SỰ CHÍNH TRỰC

Quy Tắc Ứng Xử của Chúng Ta



THE HONGKONG AND SHANGHAI HOTELS, LIMITED
香港上海大酒店有限公司



Thông điệp của Tổng Giám đốc Điều hành

Công ty của chúng ta, Tập đoàn The Hongkong and Shanghai Hotels, là chủ sở hữu và điều hành một số khách sạn và cao ốc, trung tâm thương mại sang trọng nhất thế giới. Chúng ta đã xây dựng một thương hiệu thực sự danh giá được tôn trọng trên toàn thế giới, và một công ty hướng tới giá trị, không ngừng sống theo giá trị thương hiệu riêng của mình.

Uy tín của chúng ta ảnh hưởng đến cách cảm nhận của khách, khách hàng và khách thuê về dịch vụ và sản phẩm của chúng ta. Tuy nhiên, phải mất nhiều năm để xây dựng uy tín và chỉ mất vài giây để đánh mất uy tín. Sự thành công của chúng ta có liên quan chặt chẽ đến thương hiệu và danh tiếng của chúng ta và mỗi chúng ta có trách nhiệm bảo vệ nó.

Hành động một cách chính trực không chỉ liên quan đến thương hiệu và danh tiếng của Công Ty, hay tránh các vấn đề pháp lý. Nó liên quan đến việc duy trì một nơi mà tất cả chúng ta tự hào khi làm việc ở đó, nơi chúng ta thể hiện sự tôn trọng thực sự với nhau, nơi chúng ta luôn làm điều đúng đắn và giữ cam kết của mình.

Với sự tận tụy của các bạn, tôi tin rằng công ty chúng ta sẽ tiếp tục xứng đáng nhận được niềm tin mà các bên liên quan đã đặt vào chúng ta. Truyền thống chính trực của chúng ta sẽ tiếp tục trong 150 năm tới. Xin cảm ơn các bạn đã tham gia cùng tôi trong nỗ lực này.

Clement K.M. Kwok
Tổng Giám đốc Điều hành

Nội dung

QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CHÚNG TA ————— 1

Thông Điệp của Tổng Giám đốc Điều hành	2
Giới Thiệu về Quy Tắc Ứng Xử của Chúng Ta	4
Khi Nào Tôi Nên Lên Tiếng?	7
Báo Cáo Có “Thiện Chí”	8
Hành Vi Vi Phạm Quy Tắc Của Chúng Ta	10

NHÂN VIÊN CỦA CHÚNG TA ————— 12

Môi Trường Làm Việc Quan Tâm & Tích Cực	13
Đối Xử Bình Đẳng & Công Bằng Với Mọi Người	14
Sự Đa Dạng & Hòa Nhập	16
Đồng Nghiệp & Bạn Bè Làm Việc Cùng Nhau	17
Quấy Rối Tình Dục & Bất Nạt	18

MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC & CÁC CỘNG ĐỒNG CỦA CHÚNG TA ————— 20

Bảo Vệ Thương Hiệu & Danh Tiếng của Chúng Ta	21
Bảo Vệ Tài Sản của Chúng Ta	22
Bảo Vệ Dữ Liệu Mật & Thông Tin Cá Nhân của Chúng Ta	24
An Toàn & An Ninh Của Các Chi Nhánh	26
Giao Dịch Cổ Phiếu Công Ty	27
Không Gian Mạng, Mạng Xã Hội & Nổi Mạng	28
Cam Kết Bảo Vệ Nhân Quyền, Môi Trường & Cộng Đồng	29

THÔNG LỆ KINH DOANH CỦA CHÚNG TA ——— 30

Ghi Nhận & Báo Cáo Thông Tin Chính Xác	31
Tiến Hành Kinh Doanh Mà Không Hối Lộ & Tham Nhũng	32
Đề Nghị và Nhận Quà Tặng, Chiêu Đãi & Lợi Ích	34
Giao Dịch Với Đối Thủ Cạnh Tranh	36
Tránh Mâu Thuẫn Quyền Lợi	38
Duy Trì Quan Hệ Phù Hợp Với Nhà Cung Cấp & Bên Thứ Ba	40
Tuân Thủ Pháp Luật	41

BẢNG THUẬT NGỮ ————— 42

PHỤ LỤC CỦA QUY TẮC ỨNG XỬ ————— 43

Giới Thiệu về Quy Tắc Ứng Xử của Chúng Ta

QUY TẮC ỨNG XỬ LÀ GÌ

Tập đoàn The Hongkong and Shanghai Hotels, Limited và các công ty con (“HSH hay “Công Ty”) cam kết tiến hành hoạt động kinh doanh theo các triết lý quan trọng này:

- | Tiến Hành Hoạt Động Kinh Doanh Theo Mức Chính Trực Cao Nhất
- | Tôn Trọng Lịch Sử và Di Sản
- | Duy Trì Thương Hiệu và Uy Tín Cao Nhất
- | Phát Triển Thế Hệ Tương Lai Gồm Một Danh Mục Các Tài Sản Có Chất Lượng Cao Nhất

Quy Tắc Ứng Xử của chúng ta (“QTUX của chúng ta”) diễn giải triết lý quan trọng đầu tiên thành một tập hợp các nguyên tắc chỉ đạo và cách thức. Quy tắc này được soạn thảo để giúp bạn nhận biết và giải quyết các vấn đề về chính trực và tuân thủ có thể phát sinh trong công việc hàng ngày của bạn. Quy tắc cung cấp lời khuyên thực tiễn về hành vi được kỳ vọng ở nhân viên của chúng ta.

QTUX của chúng ta đã được ký và ban hành bởi Hội Đồng Quản Trị.

TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

Để dễ hơn cho bạn, mỗi phần trong QTUX của chúng ta có ô chú giải “Tìm Sự Giúp Đỡ Ở Đâu” và “Công Cụ và Tài Nguyên”. Cần lưu ý là một tình huống có thể liên quan đến nhiều lĩnh vực trong QTUX này. Bạn cũng có thể tham khảo hướng dẫn Lên Tiếng ở trang 7.

CHÍNH SÁCH, THỦ TỤC, SỔ TAY, CẨM NANG VÀ HƯỚNG DẪN

Các chính sách, thủ tục, sổ tay, cẩm nang và hướng dẫn (gọi chung là “Các Chính Sách của Công Ty”) bao gồm hướng dẫn cụ thể hơn về những lĩnh vực được đề cập trong QTUX của chúng ta và sẽ được cập nhật thường xuyên. QTUX của chúng ta sẽ gồm có các tham chiếu đến các Chính Sách hiện hành của Công Ty.

Đảm bảo bạn nắm rõ các quy định áp dụng cho bạn và công việc của bạn thông qua chương trình đào tạo và luôn tuân thủ các quy định đó. Trường hợp tồn tại những khác biệt do các phong tục, quy chuẩn, quy tắc hay quy định địa phương, cần phải áp dụng QTUX của chúng ta hoặc các yêu cầu của địa phương, dựa trên quy định nào đặt ra tiêu chuẩn hành vi cao hơn. Vi phạm bất kỳ Chính Sách nào của Công Ty sẽ bị xem là vi phạm QTUX của chúng ta.

ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

QTUX của chúng ta áp dụng trên toàn cầu cho mọi nhân viên, Hội Đồng Quản Trị, đại lý, tư vấn viên, lao động hợp đồng và nhân viên thời vụ, cũng như những người khác khi họ đại diện cho hoặc thay mặt cho HSH.



THE PENINSULA
HOTELS



THE PENINSULA
BOUTIQUE



ĐÀO TẠO VÀ XÁC NHẬN

Chương trình đào tạo về QTUX của chúng ta và các chủ đề liên quan sẽ được cung cấp cho nhân viên mới và nhân viên hiện hữu. Nhân viên phải xác nhận chương trình đào tạo và/hoặc việc nhận QTUX.

ĐỐI VỚI GIÁM SÁT VIÊN VÀ QUẢN LÝ

Nếu bạn là giám sát viên hoặc quản lý, bạn có nghĩa vụ cao hơn đối với Công Ty và đồng nghiệp của mình trong cách xử lý của bạn:

- | Thể hiện sự cam kết tích cực đối với việc tuân thủ QTUX của chúng ta và các Chính Sách của Công Ty khi chúng được ban hành hoặc cập nhật
- | Hãy nhớ rằng bạn phải làm gương với hành vi mẫu mực khi đại diện cho Công Ty
- | Thúc đẩy bản sắc văn hóa làm việc tích cực và không phân biệt
- | Khuyến khích sự cởi mở và minh bạch trong bộ phận của bạn để xây dựng niềm tin
- | Hỗ trợ đồng nghiệp hiểu và hành động tuân theo các nguyên tắc trong QTUX của chúng ta
- | Không bao giờ bỏ qua quan ngại về hành vi của đồng nghiệp khi bất kỳ đồng nghiệp hay đối tác kinh doanh nào nêu ra



Khi Nào Tôi

Nên Lên Tiếng?

CHÚNG TÔI TRÔNG CẬY VÀO BẠN ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH HỢP LÝ VÀ THỰC HIỆN NHỮNG HÀNH ĐỘNG GIÚP BẢO VỆ VĂN HÓA CHÍNH TRỰC CỦA HSH

- | QTUX này không đóng vai trò như một tài liệu hướng dẫn toàn diện và không thể giải đáp mọi tình huống khó khăn mà bạn có thể gặp. Không có cách thay thế hiệu quả cho sự chính trực và sự xét đoán hợp lý của cá nhân
- | Đôi khi sẽ khó biết được liệu bạn có nên lên tiếng hay không khi có vấn đề. Bạn không nhất thiết phải trực tiếp liên quan đến tình huống này thì mới lên tiếng.
- | Nếu bạn không chắc liệu một quyết định hoặc hành động có phản ánh chính xác các giá trị của chúng ta và các Chính Sách của Công Ty hay không, hãy sử dụng phép thử nhanh bên dưới để giúp bạn đánh giá xem bạn có nên lên tiếng hay không

Phép Thử Nhanh



LUẬT PHÁP

Hành động hoặc quyết định này có hợp pháp và phù hợp với các quy định hay không?



GIÁ TRỊ

Hành động hoặc quyết định có phù hợp với tinh thần của QTUX của chúng ta hay không?



TÀI SẢN

Bạn sẽ đối xử với tài sản và thông tin riêng tư của mình theo cách như thế hay không?



TRUYỀN THÔNG

Nếu một vấn đề được đưa tin trên báo hoặc mạng xã hội, bạn có cảm thấy thoải mái với nó hay không?



LƯƠNG TÂM

Nó có phù hợp với các giá trị cá nhân của bạn hay không?



CẢM XÚC

Nó có vẻ “đúng đắn” với bạn hay nó làm cho bạn cảm thấy không thoải mái?



AN TOÀN

Bạn và những người khác có đảm bảo một môi trường an toàn và an ninh hay không?



GIA ĐÌNH

Bạn sẽ khuyên các thành viên gia đình mình có các hành động như thế hay không?

VIỆC CẢM THẤY KHÔNG THOẢI MÁI HOẶC KHÓ TRẢ LỜI BẤT KỲ CÂU HỎI NÀO TRONG SỐ NÀY CÓ KHẢ NĂNG CHO THẤY RẰNG BẠN NÊN TRAO ĐỔI VỚI AI ĐÓ VỀ QUAN NGẠI CỦA MÌNH.

Báo Cáo

“Có Thiện Chí”

NẾU BẠN NGHI NGỜ HOẶC CHỨNG KIẾN CÁC HÀNH VI VI PHẠM Q_{TUX} CÓ THỂ CÓ HOẶC TRÊN THỰC TẾ, NHỮNG CÂN NHẮC SAU ĐÂY CÓ THỂ HỖ TRỢ BẠN



“CÓ THIÊN CHÍ”

Báo cáo “Có Thiện Chí” là báo cáo được lập một cách chân thật và không có ý xấu

1





- | Mọi thắc mắc về cách diễn giải và áp dụng Q_{TUX} của chúng ta sẽ được xem xét nghiêm túc và tôn trọng và giải quyết một cách bảo mật, kịp thời
- | Khi báo cáo, phải báo cáo có thiện chí và không nhằm mục đích phát tán thông tin giả hoặc lập báo cáo với ý xấu. Bất kỳ nhân viên nào cố tình cung cấp báo cáo hay khai báo giả mạo, có ý xấu, hoặc sai lạc sẽ bị kỷ luật.
- | Chính sách của HSH là không được phép trả thù bất kỳ ai báo cáo quan ngại có thiện chí



CÁCH BÁO CÁO

Lên tiếng là một trong những cách hiệu quả nhất để chúng ta phát hiện hành vi sai trái và giúp bảo vệ Công Ty của chúng ta

2

- | **Trực Tiếp**  Giám sát viên, người quản lý của bạn, Tổng Quản Lý hoặc Bộ phận Nhân Sự
Đối với các hành vi vi phạm quan trọng:
Bộ phận Nhân Sự Tập Đoàn,
Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro hoặc Bộ phận Pháp Chế Tập Đoàn
- | **Qua thư**  Audit and Risk Management
The Hongkong and Shanghai Hotels, Limited 8th Floor,
St. George's Building,
2 Ice House Street,
Central, Hong Kong
- | **E-mail**  speakup@peninsula.com
- | **Phone**  (852) 2840 7308



BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ TÍNH ẨN DANH

Chúng tôi sẽ tôn trọng quyền bảo mật thông tin của những người liên quan

3

- | Dừng ngay báo cáo có ghi tên. Chúng tôi sẽ giải quyết kín đáo mọi báo cáo
- | Bất kỳ chi tiết cá nhân nào về bạn sẽ chỉ được chia sẻ khi cần thiết để giải quyết quan ngại được nêu ra hoặc theo yêu cầu của pháp luật hoặc để tiến hành điều tra nội bộ.
- | Nếu báo cáo là ẩn danh, HSH và/hoặc người nhận cuộc gọi sẽ không cam kết cung cấp phản hồi; điều này là vì có thể mất thêm thời gian để đánh giá xem báo cáo đó có thiện chí và dựa trên thông tin đáng tin cậy hay không.



CHUYỆN GÌ XẢY RA KHI MỘT HÀNH VI VI PHẠM ĐƯỢC BÁO CÁO

Tất cả báo cáo sẽ được xử lý nghiêm túc và thông tin sẽ được ghi lại

4

- | Truy vấn sẽ được tiến hành để xác thực các cáo buộc trong báo cáo
- | Nếu một hành vi vi phạm được chứng minh là đã xảy ra, tính chất của bất kỳ biện pháp kỷ luật hoặc biện pháp khắc phục nào sẽ được quyết định với sự tham khảo ý kiến Bộ phận Nhân Sự
- | Các biện pháp kỷ luật và khắc phục phụ thuộc vào bản chất và mức độ nghiêm trọng của vi phạm gồm có:
 - Thảo luận với Giám sát viên hoặc người quản lý của bạn về các hành vi mong muốn
 - Kế hoạch cải thiện hiệu quả làm việc
 - Đình chỉ
 - Cảnh cáo bằng văn bản
 - Chấm dứt hợp đồng lao động hoặc sa thải



PHẢI LÀM GÌ NẾU BẠN NHẬN ĐƯỢC BÁO CÁO

Biện pháp hành động sẽ phụ thuộc vào bản chất và mức độ nghiêm trọng của vấn đề

5

- | Luôn bảo mật vấn đề và báo cáo cho giám sát viên, người quản lý của bạn, Tổng Quản Lý hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Nếu bạn có quan ngại về sự liên quan của phòng ban của bạn, bạn có thể báo cáo vấn đề cho Bộ phận Nhân Sự Tập Đoàn, Bộ phận Pháp Chế và/hoặc Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro của Tập Đoàn
- | Thông báo trở lại cho người báo cáo rằng vấn đề đã được xem xét nghiêm túc và được báo lên một cách thích hợp

Hành Vi Vi Phạm

Quy Tắc Của Chúng Ta

HƯỚNG DẪN TRONG QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CHÚNG TA ĐƯỢC THIẾT KẾ ĐỂ NGĂN CHẶN XẢY RA HÀNH VI VI PHẠM

HÀNH ĐỘNG GÌ CẤU THÀNH “VI PHẠM”

Hành động đi ngược lại bất kỳ nội dung nào trong QTUX của chúng ta (bao gồm hướng dẫn được tìm thấy ở từng hành vi Nên và Không Nên, cũng như các giải đáp được đưa ra ở phần “Những Câu Hỏi Thường Gặp” sẽ bị xem là vi phạm QTUX của chúng ta). Hành vi vi phạm QTUX của chúng ta có thể làm căn cứ để chấm dứt hợp đồng lao động hoặc thực hiện biện pháp kỷ luật khác. Công ty có thể thực hiện biện pháp kỷ luật đối với bất kỳ ai:

- | Cho phép hoặc tham gia hành vi vi phạm QTUX của chúng ta
- | Giám sát không đúng quy trình hoặc cấu thả đối với một người có hành vi vi phạm
- | Không báo cáo hành vi vi phạm hoặc giữ lại thông tin liên quan về một hành vi vi phạm
- | Tìm cách trả thù nhân viên báo cáo hành vi nghi ngờ vi phạm

Tương tự, hành vi vi phạm bất kỳ Chính Sách nào của Công Ty có thể làm căn cứ để chấm dứt hợp đồng lao động hoặc thực hiện biện pháp kỷ luật khác.

GIAN LẬN LÀ VẤN ĐỀ NGHIÊM TRỌNG

Trong nhiều trường hợp, các hành vi vi phạm QTUX cũng có thể cấu thành vi phạm pháp luật, chẳng hạn như gian lận. Gian lận là hành vi cố tình lừa dối được thực hiện để thu lợi cá nhân hoặc thu lợi cho bên thứ ba có thể dẫn đến tổn thất cho HSH hoặc một bên khác. Ví dụ gồm có báo cáo giả, ngụy tạo hồ sơ hoặc báo cáo hoàn tiền chi phí, lạm dụng thông tin của công ty hoặc trộm cắp.

Các hành động này đều có thể cấu thành gian lận, không phải là căn cứ để sa thải, nhưng trong một số trường hợp là căn cứ cho các tội danh hình sự.



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Thảo luận về quan ngại của bạn với cấp trên, người quản lý của bạn, Tổng Quản lý hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Thảo luận về quan ngại của bạn với Bộ phận Nhân Sự Tập Đoàn, Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro và/hoặc Bộ phận Pháp Chế Tập Đoàn



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Sổ Tay Nhân Viên của HSH hoặc Chi Nhánh
- | Chính Sách Chống Gian Lận



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Nếu tôi báo cáo một vấn đề có vẻ khả nghi nhưng hóa ra không có gì sai, tôi sẽ gặp rắc rối hay không?

Đ. Không. Nhân viên phải có thiện chí báo cáo các quan ngại về việc một việc phi pháp hoặc trái đạo đức có thể xảy ra hoặc đã xảy ra. Các báo cáo duy nhất không nên gửi và có thể bị kỷ luật là các báo cáo trong đó nhân viên cố tình báo cáo một việc mà họ biết là không có thật, không hoàn chỉnh, sai lạc hoặc phóng đại.

H. Công ty có điều tra các cáo buộc ẩn danh hay không? Nếu mọi người không sẵn sàng cho biết tên, không phải là họ đang cố tìm cách khiến cho người khác gặp rắc rối chứ?

Đ. Một số nhân viên có quan ngại thật sự sẽ cảm thấy không thoải mái khi tự cho biết danh tính. Chúng tôi khuyến khích bạn cho biết danh tính để

tạo điều kiện điều tra. Mặc dù tất cả các báo cáo vi phạm sẽ được xem xét nghiêm túc, các khiếu nại ẩn danh khó điều tra hơn. Nếu xác định rằng nhân viên tìm cách hãm hại hoặc gièm pha một nhân viên khác hoặc Công Ty bằng các cáo buộc giả mạo, nhân viên sẽ bị kỷ luật.

H. Có một email ẩn danh được gửi cho tôi, có khiếu nại chính thức về hành vi không thích hợp về một nhân viên cụ thể mà tôi thường xuyên làm việc với người đó. Tôi phải làm gì?

Đ. Chuyển khiếu nại đó cho người có liên quan ở Bộ phận Nhân Sự hoặc Tổng Quản Lý. Nếu cần, có thể tham khảo ý kiến của Bộ phận Nhân Sự Tập Đoàn. Trong mọi trường hợp, hãy thực hiện theo thủ tục đúng trình tự, trong đó cũng bao gồm việc bảo mật vấn đề cho đến khi có thông báo khác.

MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC QUAN TÂM & AN TOÀN

13

ĐỐI XỬ BÌNH ĐẲNG & CÔNG BẰNG VỚI MỌI NGƯỜI

14

SỰ ĐA DẠNG & HÒA NHẬP

16

ĐỒNG NGHIỆP & BAN BÈ LÀM VIỆC CÙNG NHAU

17

QUÁY RỐI TÌNH DỤC & BẤT NẠT

18

NHÂN VIÊN CỦA CHÚNG TA

Môi Trường Làm Việc Quan Tâm & Tích Cực

MỌI NHÂN VIÊN CÓ QUYỀN CÓ MỘT MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC AN TOÀN VÀ TÍCH CỰC

SỨC KHỎE VÀ SỰ AN TOÀN TRONG MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Chúng tôi cam kết tạo ra một môi trường làm việc không có tử vong, thương tật và bệnh nghề nghiệp.

Tất cả chúng ta có trách nhiệm đối với sự an toàn của chính bạn và sự an toàn và sức khỏe của đồng nghiệp, nhà thầu, khách, khách hàng và người thuê. Mỗi chúng ta phải tuân thủ các hướng dẫn về sức khỏe và an toàn và có trách nhiệm đối với sự an toàn của chính mình và của đồng nghiệp.

MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC TÍCH CỰC

QTUX của chúng ta cũng đặt ra cách thức chúng ta duy trì một môi trường làm việc tích cực và đối xử tôn trọng và quan tâm với mọi người. Bằng cách tạo ra một môi trường làm việc tích cực, chúng ta có thể tuyển dụng và giữ lại những nhân viên giỏi và có một lực lượng lao động hiệu quả.

Tất cả nhân viên phải đối xử với nhau một cách trung thực, cởi mở và tin tưởng; tất cả các bạn có trách nhiệm duy trì mức chính trực cao nhất.



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Các Thủ Tục về Sức Khỏe và An Toàn Lao Động của Chi Nhánh Địa Phương
- | Phân Tích Mối Nguy và Điểm Kiểm Soát Tối Hạn (HACCP) – Các Thủ Tục

SỬ DỤNG MA TÚY PHI PHÁP

Chúng tôi cam kết cung cấp cho nhân viên của mình một môi trường làm việc không có ma túy và nhân viên, nhà thầu và tư vấn viên không bao giờ được sử dụng, bị ảnh hưởng bởi ma túy phi pháp trong khi có mặt tại cơ sở của chúng tôi hoặc trong khi tham gia hoạt động kinh doanh của chúng tôi.

NÊN

- | Thể hiện các tiêu chuẩn cao nhất về hành vi ứng xử cá nhân trong giờ làm việc
- | Tuân thủ các điều luật và quy định về Sức Khỏe và An Toàn Lao Động, cũng như các Chính Sách của Công Ty về an toàn

KHÔNG NÊN

- | Bị ảnh hưởng bởi ma túy phi pháp và/hoặc say tại nơi làm việc
- | Hút thuốc trừ phi ở các khu vực hút thuốc dành riêng
- | Tham gia đánh nhau hoặc có cử chỉ đe dọa các nhân viên khác, nhà cung cấp, khách hoặc người thuê
- | Có lời nói xúc phạm và quấy rối
- | Tái về, truyền tải trực tiếp (stream), xem hoặc phát tán nội dung khiêu dâm hoặc nội dung phản cảm khác tại nơi làm việc hoặc trên các thiết bị của Công Ty
- | Cố tình hủy hoại tài sản của Công Ty hoặc khách
- | Nói đùa mang tính tình dục không thích hợp hoặc tán tỉnh tình dục không thích hợp với nhân viên hoặc người khác tại nơi làm việc
- | Mang theo vũ khí đến nơi làm việc

Đối Xử Bình Đẳng & Công Bằng Với Mọi Người

TẤT CẢ MỌI NGƯỜI MÀ BẠN CÓ TIẾP XÚC ĐỀU XỨNG ĐÁNG ĐƯỢC ĐỐI XỬ BÌNH ĐẲNG VÀ CÔNG BẰNG

HÀNH VI PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ BỊ CẤM

Công Ty không khoan thứ bất kỳ hình thức phân biệt đối xử nào, cho dù là đối với nhân viên, khách hoặc bên thứ ba. Phân biệt đối xử là đối xử không công bằng với mọi người, nhất là dựa trên chủng tộc, tuổi tác hoặc giới tính, hơn là dựa trên việc xem xét sự thích hợp về phẩm chất cá nhân của họ và lý do công việc.

Phân biệt đối xử có thể là trực tiếp hay gián tiếp, cả hai đều không được chấp nhận. Phân biệt đối xử trực tiếp xuất hiện khi một người được đối xử ít ưu đãi hơn vì tuổi tác, chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, hình thức bên ngoài, tôn giáo, khuyết tật tâm thần hoặc thể chất, giới tính, thiên hướng tình dục, mang thai, tình trạng hôn nhân, tình trạng gia đình, hoặc tư cách cựu binh. Phân biệt đối xử gián tiếp xảy ra khi một chính sách, quy định hoặc yêu cầu nội bộ áp dụng cho tất cả mọi người, có tác động bất lợi cho một nhóm cụ thể.

PHI BÁNG

Phi báng xảy ra khi một người kích động sự thù ghét, khinh thường, hoặc nhạo báng một người khác. Ví dụ về hành vi phi báng có thể là một nhóm đồng nghiệp công khai nhạo báng một đồng nghiệp bị khuyết tật. Công Ty sẽ không khoan thứ hành vi phi báng trong bất kỳ trường hợp nào.



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

Nếu bạn bị phân biệt đối xử, phi báng, hoặc ngược đãi, bạn có thể cảm thấy không thoải mái hoặc lo sợ, bạn có thể trao đổi với:

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Bộ phận Nhân Sự Của Tập Đoàn

NGƯỢC ĐÃI

Ví dụ về hành vi ngược đãi có thể có là khi một người đối xử tệ với bạn hoặc gây bất lợi cho bạn vì bạn khiếu nại về phân biệt đối xử hoặc giúp một người là nạn nhân bị phân biệt đối xử. Công Ty sẽ không khoan thứ bất kỳ hình thức gây lo sợ hoặc hành vi đe dọa về vấn đề này.

NÊN

- | Tuyển dụng nhân viên dựa trên phẩm chất và các yêu cầu vốn dĩ của công việc, sự phù hợp và những cân nhắc kinh doanh
- | Nhắc nhở các đồng nghiệp của bạn rằng phân biệt đối xử đối với nhân viên hoặc khách dựa trên giới tính hoặc tuổi tác của họ là hành vi bị cấm
- | Cân nhắc phúc lợi và nhu cầu của những người có xuất thân khác nhau
- | Tham khảo các yêu cầu của pháp luật địa phương về việc cung cấp một môi trường không có rào cản cho người khuyết tật

KHÔNG NÊN

- | Giới hạn các yêu cầu công việc ở giới tính, độ tuổi hoặc chủng tộc nhất định
- | Nhận xét với đồng nghiệp và bộ phận về các yêu cầu công việc “không chính thức” chẳng hạn như chủng tộc hoặc giới tính
- | Không tuyển người có năng lực và đang mang thai (hoặc có thể nhận con nuôi), hoặc không xem xét thăng chức cho họ



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Sổ Tay Nhân Viên của HSH hoặc Chi Nhánh
- | Nền Tảng Đào Tạo Trực Tuyến của HSH



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Tôi muốn tuyển một người làm việc tại bộ phận tiếp tân của một trong các khách sạn. Hầu hết những nhân viên ở vị trí đó đều còn trẻ. Tôi có thể đưa yêu cầu đó vào mô tả công việc hay không?

Đ. Không. Bạn chỉ có thể đưa các kỹ năng nào bạn cần cho vị trí đó vào bản mô tả công việc. Cả ứng viên trẻ và ứng viên lớn tuổi hơn phải cảm thấy thoải mái khi nộp đơn và tất cả đều được trao cơ hội.

H. Jessica vừa được thăng chức làm giám sát viên trong nhóm của chúng tôi và tôi rất chắc chắn rằng cô ấy có được vị trí này vì anh của cô ấy là Trưởng Bộ phận. Việc cô ấy có được công việc đó khi có những người khác tỏ ra có kinh nghiệm hơn có là công bằng hay không?

Đ. Mọi trường hợp thăng chức đều dựa trên phẩm chất, bao gồm các kỹ năng, hiệu quả làm việc, kinh nghiệm, hành vi và thái độ đã thể hiện, và được hỗ trợ bởi kế hoạch đào tạo kế thừa. Mọi ứng viên cũng có thể tìm kiếm và nhận ý kiến phản hồi về đơn ứng tuyển của họ. Bất kỳ quan ngại nào về quy trình thăng chức phải được báo cáo trước tiên cho Bộ phận Nhân Sự.

H. Tôi tuyển nhân viên cho một công việc có ca làm việc dài vào cuối tuần. Có một ứng viên là bà mẹ đơn thân có con nhỏ và mặc dù cô ấy có kinh

nhệm và năng lực xuất sắc, tôi không tin rằng cô ấy sẽ có thể làm việc nhiều giờ vào cuối tuần. Tôi có nên phỏng vấn ứng viên cho phải phép hay loại ứng viên ra khỏi danh sách?

Đ. Với việc đưa ra giả định này, bạn vi phạm QTUX của chúng ta và, ở nhiều nơi, có thể là vi phạm pháp luật. Bạn không được phân biệt đối xử hay đưa ra giả định về ứng viên dựa trên các đặc điểm cá nhân của họ chẳng hạn như tình trạng gia đình. Mọi người được cung cấp cơ hội việc làm bình đẳng và các quyết định tuyển dụng được đưa ra dựa trên phẩm chất. Trong trường hợp này bạn phải cung cấp thông tin về yêu cầu làm việc cuối tuần cho tất cả ứng viên. Quyết định liệu họ có thể đáp ứng yêu cầu này phải được đưa ra bởi người đó và được đánh giá thông qua quy trình phỏng vấn.

H. Tôi đã nghe thấy các đồng nghiệp của tôi nói đùa về thiên hướng tình dục của một trong các nhân viên trực phòng của chúng tôi vì anh ấy có bạn nam sống chung. Nhân viên trực phòng đó đôi khi có đùa lại. Tôi phải làm gì?

Đ. Nhắc các đồng nghiệp của bạn rằng tính chất của việc nói đùa này là không được phép theo văn hóa làm việc của chúng ta. Nếu bạn không thoải mái khi lên tiếng, hãy thông báo cho người quản lý của bạn hoặc nhân viên Bộ phận Nhân Sự biết về tình huống đó.

Sự Đa Dạng & Hòa Nhập

CỦNG CỐ VĂN HÓA ĐẠO ĐỨC VÀ HÒA NHẬP

KHUYẾN KHÍCH SỰ ĐA DẠNG

Chúng tôi hoan nghênh và đánh giá cao văn hóa đa dạng và hòa nhập, cũng như công nhận xuất thân và kinh nghiệm khác nhau của tất cả nhân viên. Chúng tôi cam kết cung cấp cơ hội bình đẳng trong việc làm, nghĩa là tất cả ứng viên xin việc và nhân viên đều được đối xử bình đẳng trong mọi mặt về công việc của họ (bao gồm tuyển dụng và thăng chức), bất kể tuổi tác, giới tính, màu da, nguồn gốc quốc gia, hình thức bên ngoài, tôn giáo, khuyết tật, giới tính, thiên hướng tình dục, mang thai, tình trạng hôn nhân, tình trạng gia đình, hay tư cách cựu binh.

Chúng tôi sẽ luôn đối xử lịch sự, tôn trọng nhân phẩm và tôn trọng nhân viên. Mọi nhân viên có trách nhiệm cá nhân là phải ứng xử theo cách không, hoặc không có khả năng bị xem là, xúc phạm đối với người khác.

NÊN

- | Suy nghĩ và hành động trên quan điểm toàn cầu bằng cách thu hút, phát triển, và duy trì một lực lượng lao động đa dạng, tạo ra sự sáng tạo và khuyến khích sự hòa nhập
- | Duy trì một môi trường làm việc khuyến khích sự tôn trọng đối với đồng nghiệp, đối tác, nhà cung cấp, khách và khách thuê
- | Hợp tác hiệu quả với đồng nghiệp và nhà thầu để phát huy tài năng, kỹ năng và kinh nghiệm của họ
- | Hỗ trợ cam kết của chúng tôi để có được sự đa dạng trong lực lượng lao động toàn cầu của chúng tôi

KHÔNG NÊN

- | Nói đùa nhạo báng hoặc xúc phạm
- | Có nhận xét xúc phạm về bất kỳ chủng tộc, độ tuổi, giới tính, tôn giáo, nhóm sắc tộc hay khuyết tật nào
- | Có nhận xét gợi dục dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm bình luận, nói đùa hoặc tranh ảnh
- | Thiếu tôn trọng hoặc xúc phạm



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Bộ phận Nhân Sự Tập Đoàn
- | Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro
- | Bộ phận Pháp Chế Tập Đoàn



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Sổ Tay Nhân Viên của HSH hoặc Chi Nhánh

Đồng Nghiệp & Bạn Bè Làm Việc Cùng Nhau

LÀM VIỆC VỚI NHAU MỘT CÁCH MINH BẠCH SẼ GIÚP CHO MÔI TRƯỜNG
LÀM VIỆC ĐƯỢC TỐT HƠN CHO TẤT CẢ MỌI NGƯỜI

MỐI QUAN HỆ TẠI NƠI LÀM VIỆC

Minh bạch và công bằng trong môi trường làm việc mang lại cho nhân viên của chúng ta một nền tảng để thực hiện xuất sắc công việc của mình. Trường hợp nhân viên có quan hệ tình cảm, quan hệ sống chung trên thực tế hoặc kết hôn, hoặc là thành viên của cùng một gia đình trực hệ làm việc tại cùng một công ty không phải là hiếm gặp. Hiểu được điều này, chúng tôi đã áp dụng một số biện pháp bảo vệ để đảm bảo rằng không bao giờ có bất kỳ sự tổn hại nào của việc thiên vị, cáo buộc hay quấy rối tình dục hay các vấn đề về đạo đức của nhân viên.

Bạn không bao giờ được để mình rơi vào tình huống trong đó sự chính trực của bạn có thể bị ảnh hưởng. Hãy gặp giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự để biết các phương án khả dụng nhằm quản lý các mối quan hệ này. Nếu phát sinh mâu thuẫn quyền lợi tiềm tàng, Công Ty có quyền chuyển (các) nhân viên liên quan hoặc thay đổi tuyển báo cáo để tránh mâu thuẫn lợi ích, nhất là khi các nhân viên đó ở trong cùng Bộ phận.

NÊN

- | Trong trường hợp bạn có quan hệ với một nhân viên khác trong cùng Bộ phận hoặc trong vai trò giám sát, hãy báo cáo việc đó cho Bộ phận Nhân Sự và giám sát viên và người quản lý tương ứng của bạn.
- | Tiết lộ bất kỳ mối quan hệ nào trước đây khi giới thiệu ứng viên
- | Chuyên nghiệp và kín đáo trong ứng xử của bạn tại nơi làm việc

KHÔNG NÊN

- | Giả định rằng bạn có thể tự quản lý mối quan hệ cá nhân với đồng nghiệp mà không ảnh hưởng đến công việc

Quấy Rối Tình Dục & Bắt Nạt

CHÚNG TÔI KHÔNG KHOAN THỨ HÀNH VI QUẤY RỐI TÌNH DỤC HAY BẮT NẠT DƯỚI BẤT KỲ HÌNH THỨC NÀO

QUẤY RỐI TÌNH DỤC VÀ BẮT NẠT

Quấy rối và bắt nạt gồm có hành vi bằng lời, thân thể hoặc tình dục đối với người khác, làm cho họ khó chịu, hoặc đe dọa hay tẩy chay họ.

Quấy rối và bắt nạt là phi pháp ở nhiều quốc gia và có thể dẫn đến các biện pháp trừng phạt đối với cá nhân và đối với Công Ty.

Không nên nhầm lẫn giữa quấy rối và bắt nạt với ý kiến phản hồi mang tính xây dựng hay huấn luyện về cách thực hiện công việc hay hành vi liên quan đến công việc của một cá nhân hay nhóm để thúc đẩy phát triển.

NÊN

- | Ngăn chặn mọi hình thức quấy rối trong môi trường làm việc và tạo ra một bầu không khí không tồn tại sự bắt nạt và quấy rối
- | Tôn trọng quyền của đồng nghiệp của bạn và đối xử với nhau một cách lịch sự và chuyên nghiệp
- | Mạnh dạn nói không và yêu cầu kẻ quấy rối dừng lại



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

Nếu bạn bị quấy rối hoặc bắt nạt, bạn có thể cảm thấy không thoải mái hoặc lo sợ. Bạn có thể trao đổi với:

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Bộ phận Nhân Sự Của Tập Đoàn
- | Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro
- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn

KHÔNG NÊN

- | Đe dọa hay dọa dẫm đồng nghiệp, nhà thầu, nhân viên tạm thời hoặc khách.

- | Ví dụ về hành vi bị cấm:

QUẤY RỐI TÌNH DỤC

- Tiếp xúc thân thể không mong muốn, chẳng hạn như ôm, hôn hoặc đụng chạm
- Nhìn chăm chăm vào ai đó
- Áp sát một người khác
- Có những câu hỏi soi mói về đời tư của người khác
- Cờm, nhận xét hoặc đùa cợt mang tính tình dục
- Hình ảnh, áp phích hoặc email gợi dục
- Lãng nhục hoặc nhạo báng hoặc chửi thề mang bản chất tình dục
- Tấn tình không mong muốn
- Huýt sáo
- Gọi điện, nhắn tin, hoặc gửi email tục tĩu
- Tư thế khiếm nhã
- Tấn công tình dục
- Cấp trên cung cấp lợi ích công việc phi pháp để đòi hỏi quan hệ tình dục từ cấp dưới
- Đối xử không công bằng và tạo ra môi trường thù địch đối với một giới tính nhất định

BẮT NẠT

- La hét
- Chửi thề
- Coi thường
- Cản trở và ngăn không cho người khác hoàn thành công việc hoặc tại thời điểm cần thiết



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Sổ Tay Nhân Viên của HSH hoặc Chi Nhánh
- | Nền Tảng Đào Tạo Trực Tuyến của HSH



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Tôi đã nhận được một số tin nhắn và email từ một đồng nghiệp mời tôi ăn tối. Tôi có cảm giác như thể tôi buộc phải đi vì ông ta ở vị trí cao hơn tôi. Lời mời của ông ta có tính chất tình cảm và có vẻ không liên quan đến công việc. Tôi hoàn toàn không quan tâm đến ông ta về mặt tình cảm.

Đ. Bạn nên thoải mái trực tiếp nói chuyện với ông ta và gửi email chính thức yêu cầu ông ta không mời bạn ăn tối nữa. Bạn nên hỏi buổi gặp có liên quan đến công việc không, nếu có ông ta nên yêu cầu gặp tại cơ sở và có sự có mặt của người quản lý của bạn.

H. Tôi đang bị quấy rối hoặc bắt nạt, tôi phải làm gì?

Đ. Nếu bạn cho rằng bạn đang bị quấy rối, hoặc bạn biết được hành vi như thế đối với người khác, bạn nên ngay lập tức nói chuyện với giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự.

H. Tại cuộc họp nhóm hôm qua, một thành viên trong nhóm tôi, Lesley, đặt ra một câu hỏi và giám sát viên của chúng tôi trả lời rằng đó là một dạng câu hỏi ngu ngốc mà ông ta biết Lesley sẽ hỏi. Đó không phải là lần đầu tiên tôi chứng kiến sự việc này. Tôi không chắc Lesley cảm thấy thế nào, nhưng nhận xét của ông ta làm cho tôi cảm thấy không

thoải mái. Tôi phải làm gì?

Đ. Nếu nhận xét của giám sát viên của Lesley làm cho bạn cảm thấy không thoải mái thì có khả năng hợp lý là nó cũng làm cho Lesley cảm thấy không thoải mái. Hãy khuyến khích Lesley nói chuyện với giám sát viên của anh ấy, quản lý trực tiếp của anh ấy, hoặc Bộ phận Nhân Sự. Tất cả chúng ta có trách nhiệm tuân thủ QTUX của chúng ta và bạn không bị ảnh hưởng cá nhân khi báo cáo những gì bạn chứng kiến.

H. Người quản lý của tôi thường xuyên áp đặt thời hạn cho tôi khiến tôi phải làm việc nhiều giờ, đe dọa tôi bằng cảnh cáo, nói chuyện với tôi theo cách coi thường và xúc phạm và nói chung không quan tâm đến ý kiến của tôi. Tôi cảm thấy thực sự lo lắng và căng thẳng. Tôi phải làm gì?

Đ. Điều rất quan trọng là nhân viên của chúng tôi phải cảm thấy được tôn trọng và gắn bó. Nếu hành vi này làm cho bạn cảm thấy lo lắng, điều quan trọng là trước tiên bạn hãy cân nhắc báo cáo quan ngại của mình cho người quản lý của bạn. Nếu bạn cảm thấy không thoải mái khi làm như vậy hoặc việc thảo luận không giải quyết được vấn đề, hãy trao đổi với Trưởng Bộ phận hoặc Bộ phận Nhân Sự.

BẢO VỆ THƯƠNG
HIỆU & DANH TIẾNG
CỦA CHÚNG TA

21

BẢO VỆ TÀI SẢN CỦA
CHÚNG TA

22

BẢO VỆ DỮ LIỆU MẬT
& THÔNG TIN CÁ NHÂN
CỦA CHÚNG TA

24

AN TOÀN & AN NINH
CỦA CÁC CƠ SỞ

26

GIAO DỊCH CỔ PHIẾU
CÔNG TY

27

KHÔNG GIAN MẠNG,
MẠNG XÃ HỘI & NỐI
MẠNG

28

CAM KẾT BẢO VỆ NHÂN
QUYỀN, MÔI TRƯỜNG &
CỘNG ĐỒNG

29

*MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC & CÁC CÔNG
ĐỒNG CỦA CHÚNG TA*

Bảo Vệ Thương Hiệu & Danh Tiếng của Chúng Ta

DUY TRÌ THƯƠNG HIỆU VÀ UY TÍN CAO NHẤT LÀ MỘT CHIẾN LƯỢC CỐT LÕI CỦA CÔNG TY

THƯƠNG HIỆU VÀ UY TÍN CỦA CHÚNG TA

Thương hiệu và uy tín của chúng ta đã được nuôi dưỡng cẩn thận sau nhiều năm hoạt động xuất sắc trong lĩnh vực dịch vụ và nhà hàng khách sạn. Mỗi chúng ta phải xử lý bất kỳ việc gì có thể có ảnh hưởng đến thương hiệu và uy tín của chúng ta một cách cẩn thận và chính xác. Trong bất kỳ hành động hay quyết định nào bạn có thể thực hiện trong vai trò của mình, hãy cân nhắc việc nó có thể ảnh hưởng thế nào đến thương hiệu và uy tín của chúng ta và có thể gồm có:

- | Hành vi của chúng ta trước mặt khách bao gồm quy định về quần áo, sự chú tâm, ngôn ngữ và giọng điệu
- | Sử dụng logo của chúng ta, tên Công Ty và thương hiệu công ty trong email, tài liệu tiếp thị hoặc bất kỳ tài liệu nào sẽ xuất hiện công khai

TÀI SẢN TRÍ TUỆ CỦA CHÚNG TA

Tài Sản Trí Tuệ (IP) là tài sản của HSH giống như tài sản vật lý của HSH.

Chúng ta cần phải bảo vệ IP của HSH tránh bị sử dụng trái phép. Loại Tài Sản Trí Tuệ gồm có:

- | Logo, thương hiệu hoặc bằng sáng chế của chúng ta
- | Giám giá Thuê, Khách Sạn và Thực Phẩm & Thức Uống



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Bộ phận Đối Ngoại Tập Đoàn
- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn (đối với thắc mắc về giấy phép sử dụng tài liệu có bảo hộ bản quyền nhất định)
- | Bộ phận Tiếp Thị Tập Đoàn – Peninsula Hotels

- | Thông tin mật/độc quyền, chẳng hạn như kế hoạch, chiến lược hoặc chương trình tiếp thị & kinh doanh

NÊN

- | Cân nhắc hình thức của bạn tại nơi làm việc hoặc khi thực hiện công việc ở bên ngoài hoặc khi đi công tác
- | Tham khảo các quy định mới nhất về thương hiệu khi soạn thư từ chính thức
- | Kiểm tra xem bạn có được phép sử dụng những hình ảnh, video, âm thanh, thiết kế, ý tưởng hoặc logo nhất định hay không

KHÔNG NÊN

- | Phát biểu hoặc ngụ ý rằng bạn là người phát ngôn của Công Ty trừ phi bạn đã được cho phép
- | Sử dụng logo của chúng ta cho tài liệu không chính thức mà không được phép
- | Đưa ra những nhận xét không thích hợp về Công Ty hoặc thương hiệu trong hoặc ngoài công việc, hoặc trên mạng xã hội
- | Ứng xử không chuyên nghiệp khi đại diện Công Ty hoặc hoạt động kinh doanh



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Sổ Tay Nhân Viên của HSH hoặc Chi Nhánh
- | Quy Định của HSH về Kỹ Thuật Số và Mạng Xã Hội
- | Quy Định về Thương Hiệu của HSH

Bảo Vệ Tài Sản của Chúng Ta

MỌI NGƯỜI CÓ TRÁCH NHIỆM BẢO VỆ TÀI SẢN CỦA CÔNG TY CHÚNG TA

TÀI SẢN CỦA CÔNG TY

Tất cả chúng ta có trách nhiệm sử dụng hợp lý tài sản Công Ty gồm có mọi thứ từ thiết bị được cấp cho bạn sử dụng trong công việc của bạn và mọi thứ khác bao gồm bất động sản chúng ta sở hữu và quản lý.

Chúng tôi tin tưởng bạn sử dụng sự phán đoán hợp lý để đảm bảo rằng bạn quan tâm đến tài sản Công Ty chúng ta như thể nó là tài sản của bạn và tránh mất mát, trộm cắp, lạm dụng hoặc hư hỏng. Trường hợp này gồm có thiết bị như máy tính xách tay, thẻ tín dụng công ty, máy móc, thiết bị, cũng như tài sản vô hình chẳng hạn phần mềm và các hệ thống và thông tin độc quyền.

Bất động sản của chúng ta phải được bảo vệ tránh hư hỏng, không gặp nguy hiểm và được bảo dưỡng theo tiêu chuẩn cao nhất.

NÊN

- | Báo cáo về trường hợp mất tài sản Công Ty
- | Duy trì tài sản Công Ty ở điều kiện tốt và duy trì môi trường làm việc an toàn
- | Đảm bảo rằng bất kỳ trường hợp nào sử dụng tài nguyên Công Ty cho mục đích cá nhân không ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả làm việc của bạn hay gây ảnh hưởng trong môi trường làm việc

KHÔNG NÊN

- | Gây hư hỏng tài sản Công Ty hoặc không chỉ ra bất kỳ lĩnh vực nào cần bảo dưỡng hoặc có nguy hiểm
- | Tham gia bất kỳ giao dịch gian lận hoặc phi pháp nào liên quan đến tài sản của chúng ta
- | Lấy tài sản của Công Ty khi kết thúc hợp đồng lao động
- | Làm ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của thông tin, thiết bị, hoặc các hệ thống của chúng ta hoặc vi phạm giấy phép phần mềm của Công Ty



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Bộ phận Nhân Sự Của Tập Đoàn
- | Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro
- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Sổ Tay Nhân Viên của HSH hoặc Chi Nhánh
- | Hướng Dẫn về An Ninh CNTT
- | Chính Sách & Thủ Tục CNTT



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Thu Ngân Thực Phẩm & Thức Uống, là người phụ trách tiền mặt của khách sạn, cần một khoản vay gấp. Anh ta lấy 1.000 đô la từ quỹ chi tiêu vật mà không có ai biết và trả lại vào ngày hôm sau. Việc này có chấp nhận được không?

Đ. Không, mặc dù nhân viên đó đã trả lại tiền, “khoản vay” trái phép đó là hành vi ăn trộm tài sản của HSH và vi phạm QTUX của chúng ta.

H. Vài lần mỗi tuần, một người quản lý yêu cầu nhân viên cấp dưới trực tiếp của mình dành ra một hoặc hai giờ giải quyết các giấy tờ liên quan đến dự án tân trang nhà của cô ta. Người quản lý này viện lý rằng công việc bổ sung đó sẽ không cản trở các nghĩa vụ của nhân viên cấp dưới trực tiếp đối với HSH, và người nhân viên đó không phiền khi hỗ trợ việc tân trang.

Đ. Việc tân trang nhà của người quản lý là hoạt động cá nhân. Do đó, người quản lý không được yêu cầu bất kỳ nhân viên HSH nào dành ra thời gian thực hiện công việc cá nhân của cô ta. Đây là lạm dụng thời gian của nhân viên.

H. Nhân viên Lễ tân gặp một người bạn lâu năm làm thủ tục nhận phòng tại một khách sạn Peninsula để lưu trú 1 đêm. Lúc đó là tối muộn, và khách sạn còn phòng. Nhân viên Lễ tân muốn đề nghị phòng miễn phí cho bạn mình.

Đ. Trừ phi Nhân viên Lễ tân có sự cho phép đặc biệt, việc đề nghị phòng miễn phí sẽ là biến thủ tài sản của HSH.

Bảo Vệ Dữ Liệu Mật & Thông Tin Cá Nhân của Chúng Ta

THÔNG TIN LÀ MỘT TRONG NHỮNG TÀI SẢN CÓ GIÁ TRỊ NHẤT CỦA CHÚNG TA, CHÚNG TA CÓ TRÁCH NHIỆM CHUNG LÀ PHẢI BẢO VỆ NÓ

DỮ LIỆU MẬT CỦA CHÚNG TA

Tất cả nhân viên có nghĩa vụ quản lý và bảo vệ dữ liệu và thông tin của Công Ty. Quy định này áp dụng cho cả trong thời gian làm việc lẫn sau khi chấm dứt hợp đồng lao động.

Thông tin được soạn hoặc thu thập bởi nhân viên trong khi thực hiện các nghĩa vụ của mình là tài sản của Công Ty. Ví dụ:

- | Dữ liệu cá nhân và thông tin về lương của nhân viên
- | Dữ liệu của khách
- | Bí mật thương mại, chiến lược, ngân sách, dự báo và lợi nhuận
- | Tài liệu hướng dẫn, chính sách và thủ tục, quy trình kinh doanh và các hệ thống thông tin của công ty
- | Tài sản trí tuệ và phương pháp
- | Giá phòng, dữ liệu bán hàng và thông tin tiếp thị

NGUYÊN TẮC CẦN BIẾT

Quyền riêng tư là rất quan trọng và thông tin về khách của chúng ta, bao gồm những người lưu trú tại các khách sạn của chúng ta, chỉ được chia sẻ với các đồng nghiệp nào cần biết thông tin đó để thực hiện công việc của mình.

THÔNG TIN CÁ NHÂN

Dữ liệu của khách, bao gồm dữ liệu cá nhân của họ, thời điểm và địa điểm lưu trú của họ và bất kỳ thông tin



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Bộ phận Nhân Sự Của Tập Đoàn
- | Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro
- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn

nào khác liên quan đến việc lưu trú của họ cũng phải được xem là thông tin tuyệt mật. Chúng ta cũng nắm giữ rất nhiều thông tin về khách thuê, thành viên câu lạc bộ sức khỏe, và thành viên trong các câu lạc bộ mà chúng ta quản lý.

Chúng ta có nghĩa vụ, cả về mặt pháp lý lẫn theo hợp đồng, bảo mật thông tin và việc không bảo mật có những hậu quả về pháp lý, uy tín và tài chính.

NÊN

- | Đảm bảo rằng người yêu cầu thông tin cần biết thông tin đó trước khi bạn chia sẻ thông tin
- | Bảo vệ tất cả thông tin mà bạn cho là thông tin mật, dù không được đánh dấu là thông tin mật
- | Chỉ sử dụng các tài nguyên hợp pháp khi bạn tiến hành nghiên cứu thị trường
- | Bảo vệ thông tin mật trong quá trình làm việc và ngay cả sau khi bạn rời khỏi Công Ty

KHÔNG NÊN

- | Sử dụng bất kỳ thông tin mật nào của chúng ta phục vụ cho mục đích không phải mục đích kinh doanh
- | Nhận thông tin mật mà bạn không được phép nhận



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Sổ Tay Hướng Dẫn Bảo Mật Dữ Liệu của HSH
- | Hướng Dẫn về An Ninh CNTT và Chính Sách & Thủ Tục CNTT
- | Quy Định của HSH về Kỹ Thuật Số và Mạng Xã Hội
- | Sổ Tay Nhân Viên của HSH hoặc Chi Nhánh
- | Thỏa Thuận Không Tiết Lộ Thông Tin của HSH ('NDA')



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H: Tôi sắp rời khỏi HSH để gia nhập một tập đoàn khách sạn khác và tôi có kế hoạch lấy một số nội dung thuyết trình, danh sách liên hệ kinh doanh và dữ liệu của khách cho nhà tuyển dụng mới của tôi để tôi không phải làm lại từ đầu. Tôi có làm gì sai hay không?

Đ: Có. Bạn sẽ vi phạm QTUX của chúng ta và hợp đồng lao động của bạn. Những hành động này cũng có thể làm căn cứ có thể dẫn đến trách nhiệm hình sự. Bạn không được lấy hay gửi dữ liệu mật đến tài khoản email cá nhân của bạn cho mục đích việc làm trong tương lai.

H: Tôi nhận ra rằng một trong các khách VIP của chúng ta là một người rất nổi tiếng. Tôi có thể đăng lên mạng xã hội về việc đó hay không?

Đ: Không. Bạn có nghĩa vụ bảo mật thông tin và bảo vệ quyền riêng tư của tất cả khách của chúng ta, cho dù họ nổi tiếng thế nào.

H: Tôi giữ thông tin của khách và người thuê được đánh dấu là thông tin mật. Tôi cho rằng sẽ rất có ích nếu tôi chia sẻ thông tin này với một trong

những nhà cung cấp của chúng ta để lập một kế hoạch tiếp thị? Tôi có thể làm việc đó hay không?

Đ: Thông tin của khách và người thuê luôn là thông tin mật và việc cung cấp thông tin đó cho nhà cung cấp có thể gây phương hại cho cả khách hoặc người thuê và bản thân bạn. Hãy trao đổi với Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn vì chúng ta không được chia sẻ thông tin trừ phi có mục đích kinh doanh hợp lý và được tiết lộ trong thông báo Thu Thập Thông Tin Cá Nhân. Chúng ta cũng cần có một thỏa thuận không tiết lộ thông tin với nhà cung cấp trước khi họ có thể truy cập thông tin.

H: Một người bạn của tôi luôn hỏi tôi về những sự việc đang diễn ra tại Tập Đoàn HSH. Tôi phải làm gì?

Đ: Bạn có thể thảo luận về các khách sạn, trung tâm thương mại hoặc câu lạc bộ tuyệt vời của chúng ta, hướng dẫn họ tìm các tài liệu đã công bố của chúng ta chẳng hạn như Báo Cáo Thường Niên, bản tin, v.v., nhưng bạn không bao giờ được chia sẻ thông tin mật của công ty.

An Toàn & An Ninh Của Các Chi Nhánh

AN TOÀN VÀ AN NINH CỦA CÁC CHI NHÁNH DÀNH CHO KHÁCH, KHÁCH HÀNG VÀ NHÂN VIÊN LÀ QUAN TRỌNG NHẤT

AN TOÀN VÀ AN NINH CỦA KHÁCH

Bạn phải đảm bảo nhanh chóng báo cáo bất kỳ tình huống bất thường hoặc khả nghi nào cho giám sát viên, người quản lý của bạn, hoặc nhân viên bảo vệ.

AN TOÀN VÀ AN NINH CỦA CÁC CHI NHÁNH

An toàn và an ninh của đồng nghiệp của bạn, khách của chúng ta và các chi nhánh của chúng ta phải luôn được kết hợp vào công việc hàng ngày của chúng ta. Ví dụ gồm có:

- | Cảnh giác với hành lý không có người trông coi và chưa được kiểm tra
- | Ngay lập tức báo cáo bất kỳ mối đe dọa nào đối với chi nhánh
- | Đảm bảo các lối thoát hiểm luôn thông thoáng và đảm bảo các lối thoát, cầu thang và lối thoát hiểm không bị chặn

NÊN

- | Báo cáo trường hợp nghi ngờ mất, lạm dụng hoặc trộm cắp tài sản cho người quản lý của bạn ngay khi có thể, cho dù tài sản đó là của Công Ty, khách, khách hàng hay nhân viên
- | Lưu trữ hồ sơ thích hợp về tài sản của khách, khách hàng và khách thuê nếu họ cố tình hoặc vô tình để lại bất kỳ thứ gì tại các chi nhánh của chúng ta.
- | Đảm bảo rằng khách tham quan bên trong khu vực hậu sảnh có một thành viên được ủy quyền đi cùng
- | Tiến hành các đợt diễn tập kiểm soát khủng hoảng

KHÔNG NÊN

- | Để tài sản Công Ty hoặc của khách ở một nơi không được bảo vệ
- | Lấy hoặc biến thủ vật tư dành cho khách trừ phi bạn có sự cho phép rõ ràng



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Rủi Ro về An Ninh và Hoạt Động
- | Bộ phận Nhân Sự Của Tập Đoàn
- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Chương trình Sức Khỏe & An Toàn Lao Động của Chi Nhánh Địa Phương của Bạn
- | Chính Sách Báo Cáo Sự Cố của HSH
- | Sổ Tay Hướng Dẫn về An Ninh và Rủi Ro của HSH
- | Thủ Tục Kiểm Soát Khủng Hoảng



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Có một đám cháy nhỏ xảy ra tại cao ốc của chúng tôi thời gian gần đây. Không ai bị thương nhưng người quản lý của tôi nói rằng chúng tôi không được kể cho ai. Việc đó có đúng không?

Đ. Phải báo cáo sự cố cho Giám Đốc An Ninh và Tổng Quản Lý, họ có nghĩa vụ báo cáo sự cố cho Ban

Giải Quyết Sự Cố và công ty bảo hiểm thích hợp. Nếu không được báo cáo, chúng tôi sẽ không biết cách phòng ngừa những sự cố tương tự trong tương lai. Uy tín của chúng ta cũng có thể bị tổn hại nếu sự cố sau đó được đưa lên báo chí.

Giao Dịch Cổ Phiếu Công Ty

LÀ MỘT CÔNG TY NIÊM YẾT ĐẠI CHÚNG, CHÚNG TA PHẢI TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH NIÊM YẾT CỦA THỊ TRƯỜNG CHỨNG KHOÁN

THÔNG TIN NỘI BỘ

Trong quá trình làm việc của mình, bạn có thể biết được tài liệu là thông tin không công khai - được gọi là 'thông tin nội bộ' (tay trong) - về công ty chúng ta, khách hàng, đối tác hoặc nhà cung cấp của chúng ta. Thông tin này là thông tin nhạy cảm về thương mại và có thể ảnh hưởng đến giá cổ phiếu của chúng ta.

Bạn không được mua hay bán cổ phiếu hay chứng khoán khác của HSH (ví dụ như kỳ phiếu hoặc trái phiếu) trong khi nắm giữ thông tin nội bộ như thế, cũng không được sử dụng thông tin đó để thu lợi cá nhân cho bạn hoặc cho người khác. Làm như thế có thể dẫn đến trách nhiệm pháp lý và trách nhiệm tài chính đối với bạn và HSH, bao gồm có khả năng bị truy tố hình sự bởi Ủy Ban Chứng Khoán & Giao Dịch Kỳ Hạn Hồng Kông.

NÊN

| Cẩn thận trong việc duy trì tính bảo mật thông tin

KHÔNG NÊN

| Chia sẻ thông tin nội bộ với bạn bè, thành viên gia đình hoặc bất kỳ ai không "cần biết" thông tin đó

| Sử dụng một bên thứ ba để giao dịch cổ phiếu cho bạn



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Bộ phận Nhân Sự Của Tập Đoàn
- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Giấy Xác Nhận - Giao Dịch Cổ Phiếu của HSH
- | Chính Sách Báo Cáo Thông Tin Nội Bộ của HSH



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Nếu tôi nghe được rằng HSH sắp phát triển một chi nhánh mới, tôi có thể mua cổ phiếu ở HSH trước khi giao dịch đó được công bố hay không?

Đ. Trừ phi thông tin này đã được công bố, nếu không nó sẽ được xem là "thông tin nội bộ". Bạn không được giao dịch cổ phiếu ở HSH trừ phi và sau khi giao dịch

được công bố. Ngoài ra, vui lòng lưu ý rằng những cá nhân nhất định không được giao dịch cổ phiếu của HSH trong khoảng thời gian hạn chế (lockout) theo các quy định niêm yết. Bạn sẽ được thông báo nếu quy định này áp dụng cho bạn.

Không Gian Mạng, Mạng Xã Hội & Nối Mạng

CÁI NHÌN TÍCH CỰC CỦA CÔNG CHÚNG ĐỐI VỚI HSH LÀ MỘT TRONG NHỮNG TÀI SẢN QUAN TRỌNG NHẤT CỦA CHÚNG TA

AN NINH MẠNG

Chỉ được sử dụng email Công Ty của bạn phục vụ cho hoạt động kinh doanh của HSH. Tương tự, các thiết bị công ty cấp chỉ dành cho hoạt động kinh doanh. Tham khảo Hướng Dẫn về An Ninh CNTT và các Quy Định về Mạng Xã Hội của HSH để biết những lời khuyên hữu ích về cách đảm bảo an toàn khi tham gia hoạt động trực tuyến và khi ở trong không gian mạng.

MẠNG XÃ HỘI & NỐI MẠNG

Bạn được tự do sử dụng các mạng xã hội trong thời gian riêng của mình, tuy nhiên, khi sử dụng mạng xã hội như thế và có đề cập đến Công Ty, bạn phải đảm bảo rằng nó không gây ra bất kỳ rủi ro gì về quyền riêng tư hoặc an ninh cho Công Ty.

Hãy nhớ rằng bất kỳ nội dung gì đã công khai sẽ có khả năng vẫn nằm trong phạm vi công cộng, do đó hãy luôn giữ sự tôn trọng.

NÊN

- | Đảm bảo rằng phát biểu, hành động của bạn và bất kỳ nội dung liên quan đều có trách nhiệm, có đạo đức và tôn trọng người khác
- | Bảo mật dữ liệu Công Ty
- | Bảo vệ dữ liệu cá nhân

- | Sử dụng tuyên bố khước từ trách nhiệm để cho biết tất cả ý kiến đều là của cá nhân
- | Báo cáo bất kỳ thông tin sai lệch hay thông tin giả mạo nào về Công Ty
- | Chỉ sử dụng các mạng Wi-Fi đáng tin
- | Thông báo cho Bộ phận CNTT nếu bạn nhận được email khả nghi có thể là email lừa đảo

KHÔNG NÊN

- | Chia sẻ thông tin đăng nhập hoặc mật khẩu của bạn với bất kỳ ai
- | Đưa ra những bình luận gièm pha về công việc của bạn hoặc thảo luận trực tuyến về các vấn đề hoạt động, hoặc đăng hình ảnh hay video liên quan đến công việc
- | Sử dụng các hệ thống CNTT hoặc dữ liệu của chúng ta phục vụ các mục đích liên quan đến tội phạm mạng (ví dụ dùng các hệ thống CNTT của chúng ta để trộm cắp, tổng tiền hoặc gian lận,...)
- | Đăng nội dung thư từ, báo cáo nội bộ, dữ liệu của đối tác kinh doanh hoặc thông tin về khách
- | Tiết lộ bất kỳ thông tin cá nhân cụ thể nào của đồng nghiệp, đối tác kinh doanh, nhà cung cấp, khách hoặc khách thuê
- | Thảo luận về Các Chính Sách, các kế hoạch và chiến lược của Công Ty trên mạng xã hội



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Tôi có thể viết blog hoặc bình luận về kinh nghiệm của tôi trong công việc trên các trang mạng xã hội hay không?

Đ. HSH hoan nghênh hoạt động tương tác trực tuyến. Tuy nhiên, nếu thông tin liên quan đến công việc được công khai trong blog cá nhân của bạn, vui lòng đảm bảo nó sẽ không gây ra các rủi ro bảo mật hoặc an ninh cho công ty và các đồng nghiệp liên quan vì bất kỳ nội dung nào được đăng lên Internet có thể sẽ được công khai. Nếu bạn cần nhắc đến công việc của mình dưới bất kỳ hình thức nào, hãy nhớ bao gồm tuyên bố khước từ trách nhiệm pháp

lý tiêu chuẩn này: “Nội dung đăng trên trang này là ý kiến riêng của tôi và không thể hiện quan điểm hay ý kiến của bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào.”

H. Tôi có thể đăng hình ảnh và video về các sự kiện chính thức hoặc không chính thức của HSH lên trang blog cá nhân hoặc các trang mạng xã hội của tôi hay không (ví dụ Facebook, Twitter, Instagram, Weibo, v.v.)?

Đ. Nói chung, thông tin nào không gây ra rủi ro bảo mật và an ninh đều có thể được công khai. Nên xin phép những người có mặt trong hình ảnh hoặc video mà bạn muốn đăng.

Cam Kết Bảo Vệ Nhân Quyền, Môi Trường & Cộng Đồng

CHÚNG TA CAM KẾT GIẢM ẢNH HƯỞNG CỦA MÌNH ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG VÀ ỦNG HỘ NHÂN QUYỀN

TÔN TRỌNG NHÂN QUYỀN

Chúng ta cam kết tiến hành hoạt động kinh doanh theo cách phù hợp với Tuyên Ngôn Quốc Tế Nhân Quyền, đặt ra bởi Liên Hiệp Quốc vào năm 1948, và bảo vệ nhân quyền trong phạm vi ảnh hưởng của Công Ty. Chúng ta bãi bỏ mọi hình thức lạm dụng nhân quyền, bóc lột dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm lao động trẻ em và buôn người.

QUAN TÂM ĐẾN MÔI TRƯỜNG

Chúng ta tiến hành mọi hoạt động kinh doanh với mục tiêu bảo tồn và bảo vệ môi trường và giảm tác động đến môi trường, khi khả thi. Có thể tìm thấy thêm thông tin trong Tầm Nhìn Sang Trọng Bền Vững 2020 về cách chúng ta muốn cung cấp tiêu chuẩn sang trọng cao nhất theo cách bền vững.

Những việc này gồm có bảo tồn năng lượng và nước đồng thời nhắm đến mục tiêu giảm rác thải và khí thải.

TÌM NGUỒN CUNG ỨNG BỀN VỮNG

Trong khi đáp ứng các yêu cầu tài chính và chất lượng, chúng ta muốn tìm nguồn cung ứng tại địa phương và từ các nguồn bền vững để hỗ trợ các cộng đồng địa phương và môi trường, trong quá trình đó, giảm dấu chân cacbon (lượng khí thải ra môi trường) và dấu chân nước (số lượng nước sử dụng) của chúng ta.



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Nhóm Phụ Trách Chương Trình Trách Nhiệm Xã Hội và Phát Triển Bền Vững
- | Bộ Phận Đối Ngoại Tập Đoàn

THAM GIA HOẠT ĐỘNG CỘNG ĐỒNG

Chúng ta sẽ tôn trọng các cộng đồng địa phương, chúng ta sẽ tham gia các hoạt động với họ để đáp ứng nhu cầu của họ theo cách có chiến lược, phù hợp và có trọng tâm. Chúng ta cũng tìm cách kết hợp những khát vọng hỗ trợ phát triển các cộng đồng với các hoạt động cốt lõi của chúng ta.

NÊN

- | Thực hiện mọi công việc với sự cam kết giảm thiểu tác động bất lợi đối với môi trường và nguy hiểm đối với sức khỏe
- | Đảm bảo rằng bạn và bộ phận của bạn hiểu và tuân thủ các cam kết của chúng ta về phát triển bền vững, sức khỏe và lao động
- | Thông báo cho người quản lý của bạn và Ủy Ban Sức Khỏe và An Toàn tại chi nhánh về bất kỳ sự cố sức khỏe và an toàn nghiêm trọng và/hoặc có khả năng nghiêm trọng



KHÔNG NÊN

- | Tuyển hoặc thuê các công ty hoặc cá nhân có sử dụng lao động chưa đủ tuổi
- | Tuyển hoặc thuê các công ty hoặc cá nhân có sử dụng người lao động không có giấy phép lao động hoặc thị thực làm việc hợp lệ
- | Sử dụng các nguyên vật liệu có thể có hại cho sức khỏe hoặc môi trường



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Tầm Nhìn Sang Trọng Bền Vững 2020
- | Quy Tắc Ứng Xử Chuỗi Cung Ứng của HSH

GHI NHẬN & BÁO CÁO
THÔNG TIN CHÍNH XÁC

31

TIẾN HÀNH KINH
DOANH MÀ KHÔNG
HỐI LỘ & THAM
NHỮNG

32

ĐỀ NGHỊ VÀ NHẬN QUÀ
TẶNG, CHIÊU ĐÀI & LỢI
ÍCH KHÁC

34

GIAO DỊCH VỚI ĐỐI
THỦ CẠNH TRANH

36

TRÁNH MÀU THUẢN
QUYỀN LỢI

38

DUY TRÌ QUAN HỆ PHÙ
HỢP VỚI NHÀ CUNG
CẤP & BÊN THỨ BA

40

TUÂN THỦ PHÁP LUẬT

41

*THÔNG LỆ KINH DOANH
CỦA CHÚNG TA*

Ghi Nhận & Báo Cáo Thông Tin Chính Xác

LÀ MỘT CÔNG TY CÓ NIỀM YẾT, CÁC HỒ SƠ VÀ BÁO CÁO KINH DOANH CỦA CHÚNG TA PHẢI PHẢN ẢNH PHƯƠNG PHÁP HIỆU QUẢ NHẤT

HỒ SƠ CÔNG TY

Tất cả mọi người phải ghi nhận và báo cáo thông tin trong hồ sơ kinh doanh và báo cáo tài chính một cách chính xác. Tính chính xác của hồ sơ kinh doanh của chúng ta đóng vai trò thiết yếu cho hoạt động kinh doanh của chúng ta và chúng ta có thể gặp phải những hậu quả từ các cơ quan quản lý và ngành nói chung nếu chúng ta bị phát hiện là lập báo cáo không chính xác.

VÍ DỤ VỀ THÔNG TIN PHẢI ĐƯỢC BÁO CÁO CHÍNH XÁC:

- | Trình độ học vấn hoặc lịch sử làm việc trên đơn xin việc
- | Số giờ làm việc
- | Ý kiến phản hồi của khách và khách thuê và các vấn đề chất lượng
- | Sự cố an toàn, sự cố suýt xảy ra, và số ngày phải nghỉ làm
- | Thông tin doanh thu và chi phí trong các báo cáo tài chính và báo cáo chi phí bao gồm hoạt động giải trí
- | Quy trình đấu thầu và giao dịch với các nhà cung cấp
- | Nghỉ bệnh và nghỉ phép

MỘT SỐ VÍ DỤ VỀ BÁO CÁO KHÔNG CHÍNH XÁC HOẶC THIẾU TRUNG THỰC LÀ GÌ?

- | Phê duyệt hồ sơ chấm công khi bạn biết người đó đã không làm việc vào hôm đó
- | Nộp báo cáo chi phí đối với những bữa ăn không diễn ra hoặc vé máy bay không sử dụng
- | Thay đổi ý kiến phản hồi của khách lưu trú khách sạn làm cho ý kiến đó có vẻ tốt hơn hoặc che giấu vấn đề thực sự
- | Thay đổi công suất để làm cho kết quả có vẻ tốt hơn thực tế
- | Thay đổi báo giá của nhà cung cấp

NÊN

- | Cung cấp thông tin chính xác và trung thực trong báo cáo và hồ sơ kinh doanh
- | Chú ý chi tiết để đảm bảo rằng hồ sơ được chính xác và đúng

KHÔNG NÊN

- | Cung cấp thông tin sai lệch cho người khác bằng cách cung cấp thông tin không chính xác hoặc không hoàn chỉnh trong hồ sơ kinh doanh
- | Giả mạo hay ngụy tạo hồ sơ



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Một đồng nghiệp yêu cầu hoàn tiền chi phí đi lại ngoài giờ mà trên thực tế không liên quan đến công việc trên báo cáo chi phí của anh ta. Điều này có chấp nhận được không?

Đ. Không, đây là một vấn đề rất nghiêm trọng và có thể cấu thành gian lận. Trao đổi với người quản lý của bạn về tình huống này. Nếu bạn cảm thấy không thoải mái khi trao đổi với người quản lý của bạn, hãy liên hệ với Bộ phận Nhân Sự tại chi nhánh.

H. Tôi phụ trách quản lý báo cáo cho một dự án và hiện tại chúng tôi đang chậm tiến độ. Tôi đã được trưởng dự án yêu cầu báo cáo rằng lịch trình và chi phí dự án vẫn đúng theo kế hoạch. Tôi phải làm gì?

Đ. Ngụy tạo kết quả là một vấn đề nghiêm trọng và là vi phạm QTUX. Hãy thảo luận các quan ngại của bạn với trưởng dự án và thảo luận về các phương án để đội ngũ tập trung vào việc hoàn thành dự án. Nếu cách này không thành công, hãy báo cáo quan ngại cho Bộ phận Nhân Sự tại chi nhánh.

Tiến Hành Kinh Doanh Mà Không Hối Lộ & Tham Nhũng

CHÚNG TA PHẢI LUÔN GIÀNH ĐƯỢC CƠ HỘI KINH DOANH DỰA TRÊN PHẨM CHẤT VÀ DỰA TRÊN VIỆC CÓ THƯƠNG HIỆU VÀ DỊCH VỤ TỐT NHẤT TRONG NGÀNH

HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CÓ ĐẠO ĐỨC

Chúng ta cam kết tuân thủ mọi điều luật, quy định và quy ước chống hối lộ, cấm các hoạt động tham nhũng khi có được hoặc tiếp tục cơ hội kinh doanh hay có được bất kỳ lợi thế không chính đáng nào khác ở bất kỳ quốc gia nào nơi chúng ta có hoạt động, cho dù các điều luật như thế có tồn tại hay không. Cấm đưa hối lộ, hay “bất kỳ thứ gì có giá trị”, để có được lợi thế không công bằng. Hối lộ mà không đạt được mục đích mong muốn vẫn là hối lộ.

GIAO DỊCH VỚI CÔNG CHỨC CHÍNH PHỦ

Rủi ro sẽ cao hơn nhiều khi bạn giao dịch trực tiếp hay gián tiếp với bất kỳ ai từ các tổ chức chính phủ. Các khoản thanh toán hợp pháp cho các cơ quan chính phủ, bao gồm phí xử lý gấp được liệt kê trong một biểu phí, không phải là hối lộ và là được phép.

SỬ DỤNG BÊN TRUNG GIAN

Việc sử dụng các bên trung gian hoặc các bên thứ ba để tránh né chính sách của chúng ta cũng bị cấm. Bạn không được “thuê ngoài” để có các hoạt động kinh doanh không thích hợp, ngay cả khi bạn không được biết đầy đủ chi tiết về hành vi không thích hợp đó.



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro
- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn
- | Ban Quản Lý Tập Đoàn



NÊN

- | Báo cáo cho Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn về các nhà cung cấp nhiều lần để nghị lợi lộc cho nhân viên Công Ty
- | Đảm bảo rằng mọi tình huống tiếp xúc và giao dịch với công chức chính phủ, hoặc nhân viên của các công ty thuộc sở hữu toàn phần hoặc một phần bởi một tổ chức chính phủ, được ghi nhận rõ ràng và chính xác
- | Luôn lấy biên nhận chính thức cho các khoản thanh toán hợp pháp với chính phủ
- | Đảm bảo rằng mọi cộng tác viên kinh doanh của chúng ta đồng ý theo hợp đồng rằng họ sẽ không tham gia bất kỳ hành vi nào sẽ cấu thành vi phạm các tiêu chuẩn này



KHÔNG NÊN

- | Đưa bất kỳ thứ gì có giá trị, hoặc trực tiếp hay gián tiếp, cho công chức chính phủ hay nhân viên của các công ty thuộc sở hữu toàn phần hoặc một phần bởi một tổ chức chính phủ để có được lợi thế không công bằng
- | Cho phép đối tác, nhà thầu phụ, nhà cung cấp, đại diện, tư vấn viên, bên trung gian, hoặc các bên khác thực hiện các khoản thanh toán bị cấm thay mặt chúng ta



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Chính Sách Chống Hối Lộ và Tham Nhũng
- | Quy Định về Thẩm Quyền Quản Lý Công Ty
- | Báo Cáo Về Việc Nhận Quà Tặng



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Chúng tôi đã tuyển một tư vấn viên giúp xin tất cả giấy phép chúng tôi cần cho khách sạn. Tư vấn viên này yêu cầu thêm 20.000 đô la để giúp “công việc trôi chảy”. Tôi có nên quan ngại về vấn đề này hay không?

Đ. Có, bạn nên quan ngại. HSH có thể phải chịu trách nhiệm pháp lý đối với hành động không thích hợp của các bên thứ ba chẳng hạn như các tư vấn viên. Chúng ta phải đảm bảo rằng họ không đưa hối lộ thay mặt chúng ta. Bạn cần phải xác nhận khoản thanh toán đó chính xác là để làm gì và bạn không được thanh toán cho đến khi bạn xác nhận rằng nó được sử dụng vào mục đích hợp pháp. Chúng ta cũng có thể chấm dứt quan hệ với tư vấn viên đó.

H. GM được thông báo bởi công chức chính phủ phụ trách các đợt thanh tra y tế cho biết rằng một công ty dịch vụ vệ sinh do em họ của ông ta điều hành có các dịch vụ xuất sắc. Thanh tra viên này thông báo cho GM rằng các khách sạn khác sử dụng dịch vụ của em họ ông ta chưa bao giờ bị phạt vì các vi phạm quy định y tế địa phương.

Đ. Đề nghị của thanh tra y tế này có nhiều “đấu hiệu cảnh báo” cần được Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn phân tích. Ngay cả khi thủ tục đấu thầu

cạnh tranh được tuân thủ, hình thức mối quan hệ đó là có vấn đề.

H. Người Quản Lý Dự Án có trách nhiệm xin một giấy phép sử dụng đất cần thiết cho một khách sạn mới. Các điều kiện pháp lý đối với giấy phép chưa được đáp ứng. Một dự án nhiều triệu đô la có nguy cơ bị trì hoãn và chi phí đội lên, tuy nhiên, công chức chính phủ phụ trách việc xem xét đơn của HSH nói rằng ông ta sẽ duyệt để đổi lấy 50.000 đô la.

Đ. Người Quản Lý Dự Án không được đưa hay nhận hối lộ bất kể tình hình dự án như thế nào.

H. Những nhà tổ chức của một tổ chức chính trị địa phương đã hỏi liệu họ có thể bố trí một sự kiện dạ tiệc trong khách sạn The Peninsula Hotel miễn phí hay không. Chúng ta sẽ không ủng hộ sự kiện đó dưới bất kỳ hình thức nào khác, chỉ cho phép họ tổ chức sự kiện trong khách sạn của chúng ta. Điều này có được phép không?

Đ. QTUX của chúng ta quy định rõ là chúng ta không được sử dụng tài sản hay nguồn lực của mình để ủng hộ các chiến dịch chính trị hoặc hoạt động chính trị trừ phi được cho phép cụ thể. Bạn sẽ phải thông báo cho đảng đó là họ sẽ cần tìm một địa điểm thay thế cho sự kiện của mình.

Đề Nghị và Nhận Quà Tặng, Chiêu Đãi & Lợi Ích

CHÚNG TA PHẢI CẨN THẬN KHI TẶNG QUÀ VÀ LỢI ÍCH VÀ TUÂN THỦ CÁC CHÍNH SÁCH NỘI BỘ VÀ CÁC THỦ TỤC PHÊ DUYỆT CỦA CHÚNG TA TRƯỚC KHI LÀM NHU THẾ

TẶNG QUÀ VÀ LỢI ÍCH

Hối lộ không nhất thiết phải là ở dạng tiền mặt mà cũng có thể ở hình thức quà tặng hay lợi ích.

Quà tặng và lợi ích bao gồm, và không giới hạn ở:

- | Quà tặng
- | Tiền mặt hoặc tương đương tiền mặt
- | Chi phí đi lại
- | Chiêu đãi
- | Ăn uống trong kinh doanh
- | Lợi lộc khác

Chúng ta không bao giờ muốn bị xem là chúng ta đang đánh đổi thứ gì đó nhằm có được lợi thế kinh doanh không công bằng.

Các nghi thức xã giao khiêm tốn và mang tính tượng trưng, thường phổ biến trong ngành dịch vụ khách sạn, chẳng hạn như phòng miễn phí và giảm giá dịch vụ, không có tính chất hay tần suất quá mức, là được phép.

Sử dụng tiền của chính bạn để tránh né chính sách này cũng không được cho phép.

NHẬN QUÀ VÀ LỢI ÍCH

Nói chung nhân viên có thể nhận các món quà và lợi ích khiêm tốn mà không phải do nài xin, không phải tiền mặt, thường gặp trong ngành dịch vụ khách sạn và không có tính chất hay tần suất quá mức để củng cố các mối quan hệ công việc thành công và thiện ý.

Không bao giờ được sử dụng vị trí của bạn để có được nghi thức xã giao trong kinh doanh và không bao giờ được yêu cầu quà tặng hay bất kỳ thứ gì có giá trị.

TIỀN VÀ QUÀ THƯỜNG

Tiền và quà thường liên quan đến hiệu quả làm việc rất phổ biến và phần nào là thông lệ độc đáo trong ngành dịch vụ khách sạn. Nhân viên nào có chức năng công việc theo thông lệ liên quan đến các khoản tiền và thưởng đó sẽ có thể nhận chúng từ khách và khách thuê, nhưng không bao giờ được chủ động nài xin.



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Trong quy trình gia hạn giấy phép hàng năm, một thanh tra viên của một cơ quan chính phủ địa phương có lịch đến kiểm tra và đảm bảo chúng ta tuân thủ các quy định nhất định. Tôi có thể đề nghị tặng quà hoặc chiêu đãi họ trong chuyến làm việc của họ hay không?

Đ. Chúng ta phải thật cẩn thận khi tiếp xúc với công chức chính phủ để đảm bảo rằng chúng ta không cung cấp bất kỳ thứ gì có giá trị có thể bị xem là gây ảnh hưởng không thích hợp đến quyết định của họ.

H. Một nhà cung cấp gửi cho tôi một túi xách tay xa xỉ để cảm ơn trong việc đàm phán hợp đồng gần đây về việc tân trang spa của chúng ta. Tôi có thể nhận món quà này không?

Đ. Không. Chính sách của chúng ta quy định rõ là dạng quà tặng này sẽ không được xem là có giá trị tượng trưng. Ngoài ra, món quà này có thể bị xem là tìm cách gây ảnh hưởng đến quyết định kí kết hợp đồng của bạn.

Hướng Dẫn Nhanh về Hối Lộ, Tham Nhũng và Tặng/Nhận Quà



LUÔN TỰ HỎI

- | Món quà đó nhằm xây dựng quan hệ kinh doanh hay được tặng như phép xã giao thông thường?
- | Thời điểm có làm cho người khác nghi ngờ tính khách quan của người nhận hoặc ý định của bạn hay không?
- | Bạn có chắc rằng món quà, đề nghị giải trí hoặc lợi ích đó có hợp pháp cả ở nước bạn lẫn ở quốc gia của phía bên kia hay không?
- | Việc nhận quà hoặc lợi ích có được tổ chức của người nhận cho phép hay không?
- | Có phải bạn tặng một món quà mà bạn sẽ được phép nhận theo QTUX hay không?
- | Tham khảo ý kiến của giám sát viên hoặc người quản lý của bạn nếu bạn trả lời “Không” với bất kỳ câu hỏi nào trong số này



TÔI CÓ THỂ TẶNG HAY NHẬN GÌ

- | Quà tặng theo thông lệ không phải là tiền, mang logo của Công Ty hoặc Peninsula
- | Quà lưu niệm có giá trị thấp
- | Thực phẩm, thức uống và sản phẩm mang thương hiệu Peninsula
- | Các bữa ăn bàn công việc được tổ chức để phục vụ cho mục đích kinh doanh hợp pháp
- | “Li xì” theo thông lệ được tặng trong các dịp lễ hội



QUÀ TẶNG VÀ LỢI ÍCH KHÔNG ĐƯỢC CHẤP NHẬN

- | Tiền mặt hoặc tương đương tiền mặt chẳng hạn như phiếu quà tặng và giảm giá, trừ phi chúng phù hợp với Chính Sách Chống Hối Lộ & Chống Tham Nhũng
- | Bất kỳ món quà hay hoạt động giải trí nào được cung cấp nhằm mục đích đổi lại thứ gì đó
- | Ưu đãi hoặc lợi ích chẳng hạn như đề nghị việc làm được đưa ra với mục đích đổi lại thứ gì đó
- | Quà tặng xa xỉ
- | Bất kỳ hoạt động giải trí nào không đúng đắn, mang tính tình dục hoặc có thể ảnh hưởng xấu theo cách khác đến uy tín của chúng ta chẳng hạn như các địa điểm đánh bạc và các hộp đêm



TÔI CÓ CẦN SỰ PHÊ DUYỆT HAY KHÔNG

- | Quy Định về Thẩm Quyền Quản Lý Công Ty chúng ta (“CMAM”) và Chính Sách Chống Hối Lộ & Chống Tham Nhũng sẽ cung cấp thêm thông tin chi tiết về việc khi nào bạn cần xin sự cho phép
- | CMAM, Phần G giải đáp vấn đề chi cho quà tặng và Phần I về phòng miễn phí
- | Bạn phải khai báo việc nhận lợi ích bằng cách điền vào giấy “Báo Cáo Về Việc Nhận Quà Tặng”

Giao Dịch với Đối Thủ Cạnh Tranh

GIAO DỊCH CỦA CHÚNG TA VỚI ĐỐI THỦ CẠNH TRANH PHẢI LUÔN KHÔNG CÓ SỰ THÔNG ĐỒNG VÀ THỎA THUẬN KHÔNG THÍCH HỢP KHÁC

CẠNH TRANH CÔNG BẰNG

Nhiều quốc gia có các điều luật cấm hành vi chống cạnh tranh. Chúng ta cam kết tiến hành các hoạt động kinh doanh tuân thủ đầy đủ luật cạnh tranh lành mạnh của các khu vực nơi chúng ta hoạt động.

Nói chung, các điều luật này cấm thỏa thuận hay hành động có thể làm hạn chế hoạt động thương mại hay giảm sự cạnh tranh. Nó cũng cấm hành vi lạm dụng vị thế thống lĩnh thị trường.

Hành vi chống cạnh tranh nghiêm trọng gồm có thỏa thuận giữa các đối thủ cạnh tranh để ấn định hoặc kiểm soát giá hoặc dàn dựng đấu thầu; tẩy chay nhà cung cấp, khách hoặc khách thuê cụ thể; phân bổ sản phẩm, lãnh thổ, hoặc thị trường; hoặc hạn chế sản xuất hay bán sản phẩm hoặc dịch vụ.

Hãy tránh các hành động có thể ảnh hưởng bất lợi đến sự cạnh tranh trên thị trường và không được chia sẻ thông tin không công khai với hoặc về đối thủ cạnh tranh.

NÊN

- | Ngưng thảo luận ngay lập tức, nếu đối thủ cạnh tranh cố gắng bắt đầu thảo luận không thích hợp về các chủ đề này với bạn, và lập hồ sơ về việc đó
- | Báo cáo và lên tiếng nếu bạn thấy có gì khả nghi

KHÔNG NÊN

- | Thảo luận về giá cả, chính sách giá, điều khoản và điều kiện, kế hoạch tiếp thị và thông tin có thể có ảnh hưởng đến sự cạnh tranh trên thị trường cho dù đó là trong các triển lãm thương mại hoặc tình huống khác liên quan đến sự giao tiếp không chính thức giữa các đối thủ cạnh tranh, khách và khách thuê, đối tác kinh doanh, hoặc nhà cung cấp
- | Thông đồng với đối thủ cạnh tranh, trực tiếp hay gián tiếp, bằng cách:
 - Ấn định, tăng, hạ hoặc ổn định giá hàng hóa bán hoặc mua
 - Ấn định các điều khoản cạnh tranh chẳng hạn như chiết khấu theo công thức, biên lợi nhuận, giảm giá, hoa hồng hoặc điều khoản tín dụng
 - Dàn dựng đấu thầu hoặc các điều phối phi pháp khác đối với các hoạt động đấu thầu hoặc bỏ thầu
 - Phân bổ thị trường, khách hàng, nhà cung cấp hoặc lãnh thổ địa lý
 - Tẩy chay bất kỳ khách hàng hay nhà cung cấp nào
- | Cản trở điều tra của cơ quan quản lý cạnh tranh bằng cách cung cấp thông tin giả mạo hoặc sai lệch, che giấu hoặc tiêu hủy giấy tờ hoặc cảnh báo cho bất kỳ bên thứ ba nào về việc có điều tra liên quan đến luật cạnh tranh



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

Tổng Quản Lý phải báo cáo bất kỳ quan ngại nào về chống cạnh tranh ngay lập tức cho

- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn
- | Ủy Ban Cạnh Tranh - Trụ Sở Chính



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Hướng Dẫn Cạnh Tranh Lành Mạnh HSH



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Tôi có quan hệ bạn bè với các đồng nghiệp làm việc tại các công ty khác trong ngành này. Việc thỉnh thoảng thảo luận không chính thức về tình hình thị trường, giá phòng và công suất phòng có gì sai không?

Đ. Ngay cả các nội dung nói chuyện thông thường với đối thủ cạnh tranh cũng bị xem là tìm cách phát đi “tín hiệu” về các hoạt động giá cả của chúng ta. Bạn phải cẩn thận tránh bất kỳ nội dung nói chuyện hay hoạt động nào có thể bị xem là có vấn đề hoặc có thể dẫn đến các cáo buộc về hoạt động chống cạnh tranh.

H. HSH gần đây tuyển một cựu nhân viên của một đối thủ cạnh tranh, nhân viên này đã có tiếp xúc với thông tin mật và thông tin độc quyền của đối thủ.

Đ. Nhân viên mới và đơn vị kinh doanh nơi anh ta làm việc phải đảm bảo rằng mọi nghĩa vụ pháp lý và bảo mật thông tin được tôn trọng trong quá trình chuyển tiếp và tuyển dụng cộng tác viên đó của HSH. Anh ta không được tiết lộ cho HSH thông tin không công khai mà anh ta có được khi làm việc cho đối thủ cạnh tranh hoặc sử dụng thông tin mật của đối thủ cạnh tranh trong công việc của mình.

H. HSH và một đối thủ cạnh tranh có kế hoạch

xây dựng các khách sạn ở Châu Âu. Tại một cuộc họp trong ngành, nhân viên của đối thủ cạnh tranh đề nghị không chính thức với một nhân viên của HSH là hai chuỗi khách sạn nên điều phối các cơ sở khách sạn mới để tránh “đồng đúc.”

Đ. Nhân viên của HSH phải cảnh giác cao khi tiếp xúc với đối thủ cạnh tranh. Nội dung nói chuyện bên trên có thể vi phạm luật cạnh tranh. Nhân viên HSH phải thận trọng thay đổi chủ đề, rút lui, và liên hệ với Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn để được hướng dẫn.

H. Tôi nghe rằng một số quốc gia nơi chúng ta đang hoạt động không có luật về cạnh lành mạnh, vậy tại sao chúng ta bị hạn chế ở các quốc gia này?

Đ. Chúng ta sẽ tiếp tục hoạt động kinh doanh dựa trên các nguyên tắc chung tốt nhất mà ở một số quốc gia có thể có tiêu chuẩn cao hơn so với quy định của pháp luật. Đây là lựa chọn của chúng ta với tư cách công ty và chúng ta đã quyết định để được đánh giá dựa trên chất lượng sản phẩm và dịch vụ của mình, không phải dựa trên cách chúng ta giao dịch làm thay đổi thị trường một cách không công bằng và ảnh hưởng đến lựa chọn của khách hoặc khách thuê.

Tránh Mâu Thuẫn Quyền Lợi

TRUYỀN THỐNG CHÍNH TRỰC CỦA CHÚNG TA DỰA TRÊN SỰ MINH BẠCH TRONG CÁC QUAN HỆ THƯƠNG MẠI CỦA CHÚNG TA

MÂU THUẦN QUYỀN LỢI LÀ GÌ?

Các tình huống mâu thuẫn quyền lợi phát sinh khi lợi ích cá nhân của nhân viên cạnh tranh hoặc mâu thuẫn với lợi ích của Công Ty. Nhân viên phải tránh các tình huống mâu thuẫn quyền lợi, thực tế hoặc tiềm tàng, có thể làm ảnh hưởng đến sự chính trực của nhân viên và gây rủi ro cho lợi ích hoặc uy tín của Công Ty.

MÂU THUẦN TIỀM TÀNG ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ NHƯ THẾ NÀO

Mỗi tình huống là khác nhau và cần có sự cân nhắc riêng.

NÊN

- | Tiến hành mọi quan hệ kinh doanh một cách chuyên nghiệp, không thiên vị và phải cạnh tranh
- | Tránh các giao dịch kinh doanh và quan hệ cá nhân gây ra hoặc có thể gây ra mâu thuẫn quyền lợi (thực tế hoặc tiềm tàng) hoặc tạo ra biểu hiện của mâu thuẫn
- | Thông báo bằng văn bản cho người quản lý của bạn về bất kỳ hoạt động nào bên ngoài, lợi ích tài chính hoặc mối quan hệ có thể làm cho bạn có mâu thuẫn quyền lợi hoặc có biểu hiện mâu thuẫn quyền lợi

- | Xin sự phê duyệt phù hợp trước khi nhận vai trò giám đốc, chuyên viên, cố vấn hoặc tư vấn viên cho một tổ chức khác
- | Tự rút lui khỏi bất kỳ quy trình ra quyết định nào trong đó bạn có lợi ích ảnh hưởng đến, hoặc bị xem là ảnh hưởng đến khả năng của bạn trong việc đưa ra quyết định khách quan

KHÔNG NÊN

- | Tuyển, thăng chức hoặc trực tiếp giám sát một người thân, trừ phi việc này đã được ủy quyền đặc biệt
- | Đề nghị hoặc nhận quà, chiêu đãi hoặc lợi ích từ một tổ chức hoặc cá nhân tham gia đấu thầu hoặc bỏ thầu với các công ty HSH
- | Yêu cầu quà tặng, chiêu đãi hoặc lợi ích cá nhân hoặc bất kỳ thứ gì khác có giá trị từ nhà cung cấp, khách hàng hoặc đối tác
- | Cản trở hoạt động đấu thầu và bỏ thầu công bằng và minh bạch theo cách có thể ảnh hưởng không thích hợp đến việc ra quyết định hoặc bị xem là gây ảnh hưởng không thích hợp đến quy trình ra quyết định
- | Cá nhân theo đuổi hoặc tận dụng bất kỳ cơ hội nào trong đó các công ty của HSH có thể có lợi ích và được biết thông qua việc sử dụng thông tin, tài sản hoặc nguồn lực của Công Ty



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở Đâu

- | Cấp trên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Bộ phận Nhân Sự Của Tập Đoàn
- | Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro
- | Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn
- | Ban Quản Lý Tập Đoàn



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Sổ Tay Hướng Dẫn về Nhân Sự
- | Chính Sách Chống Gian Lận
- | Chính Sách Chống Hối Lộ và Chống Tham Nhũng
- | Thủ Tục Thu Mua và Đấu Thầu
- | Tờ Khai Về Mâu Thuẫn Quyền Lợi

VÍ DỤ VỀ MÂU THUẤN QUYỀN LỢI TIỀM TÀNG:

Lợi ích đầu tư

Việc nắm giữ đầu tư (trực tiếp hay gián tiếp) tại một công ty đối thủ cạnh tranh, nhà cung cấp, khách thuê, nhà phân phối đại diện hoặc công ty khác có giao dịch kinh doanh với HSH, sẽ có thể làm ảnh hưởng đến xét đoán của bạn về những gì là lợi ích cao nhất của HSH

Cơ Hội Kinh Doanh của HSH

Tận dụng bất kỳ cơ hội kinh doanh nào và cạnh tranh với HSH bằng cách cung cấp dịch vụ, mua, hoặc bán bất kỳ tài sản nào hay chiếm lấy bất kỳ cơ hội kinh doanh nào của HSH

Sử Dụng Tài Sản của HSH

Sử dụng tiền, cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương pháp hoặc nhân sự của HSH phục vụ cho hoạt động kinh doanh khác hoặc hoạt động cá nhân

Quà Tặng/Chiêu Đãi/Bất Kỳ Thứ Gì Có Giá Trị

Nhận (trực tiếp hay gián tiếp) bất kỳ thứ gì có giá trị từ đối thủ cạnh tranh, nhà cung cấp, khách thuê, nhà phân phối hoặc công ty khác - trong đó mục đích là hoặc có thể là để gây ảnh hưởng không thích hợp đến quyết định hay quan hệ kinh doanh

Quan Hệ Cá Nhân

Giao dịch kinh doanh với bất kỳ đối thủ cạnh tranh, nhà cung cấp, khách thuê, nhà phân phối hoặc công ty khác thuộc sở hữu hoặc kiểm soát của người thân, thành viên gia đình hoặc bạn thân. Kể cả tuyển dụng người thân, thành viên gia đình hoặc bạn thân mà chưa khai báo mối quan hệ này



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

H. Em gái của tôi là chủ sở hữu một phần của một công ty cung cấp hoa đầu thầu cung cấp dịch vụ cho HSH. Điều này có chấp nhận được không?

Đ. Công ty của em gái bạn có thể đấu thầu cung cấp dịch vụ cho chúng ta. Tuy nhiên, bạn phải khai báo mối quan hệ này cho người quản lý của bạn và không được tham gia quy trình tuyển chọn đấu thầu.

H. Một người quản lý thuê nhà thầu thực hiện một dự án tân trang. Đáp lại kêu gọi đấu thầu công khai, ông nhận được đề xuất từ một doanh nghiệp

trong đó em họ của ông có quyền lợi đáng kể nhưng thụ động. Doanh nghiệp của người em họ có uy tín cao, chào giá công bằng, và đáp ứng mọi yêu cầu.

Đ. Người quản lý đó không được chọn nhà thầu cho đến khi ông ta thông báo cho người quản lý của mình về mâu thuẫn quyền lợi tiềm ẩn trong việc lựa chọn nhà thầu. Người quản lý đó có thể chọn cách chuyển quyết định của mình cho một thành viên quản lý khác hoặc thực hiện các biện pháp khác để giảm thiểu biểu hiện của mâu thuẫn.

Duy Trì Quan Hệ Phù Hợp Với Nhà Cung Cấp & Bên Thứ Ba

MỐI QUAN HỆ CỦA CHÚNG TA VỚI NHÀ CUNG CẤP CỦA MÌNH PHẢI LUÔN HOÀN TOÀN MINH BẠCH VÀ ƯU TIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG, TIÊU CHUẨN VÀ DỊCH VỤ

CHúng TA GIAO DỊCH NHƯ THẾ NÀO VỚI NHÀ CUNG CẤP

Nhân viên không được nhận bất kỳ khoản tiền hay lợi ích nào từ nhà cung cấp, nhà cung cấp tiềm năng hay bên thứ ba (ví dụ nhà thầu, đại diện, tư vấn viên, đại lý) để tư vấn về việc nhà cung cấp có thể đấu thầu như thế nào để trở thành một nhà cung cấp của HSH.

Nhân viên nào trao hợp đồng hoặc có thể có ảnh hưởng đến việc trao hợp đồng, lập ra các quy chuẩn dẫn đến việc trao hợp đồng, hoặc tham gia thương lượng hợp đồng, phải thật cẩn thận để tránh các hành động có thể tạo ra biểu hiện của sự thiên vị hoặc có thể ảnh hưởng bất lợi đến uy tín của Công Ty.

Các nhà cung cấp nào nhiều lần để nghị lợi lộc cho nhân viên Công Ty phải được báo cáo cho Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn, họ sẽ báo cáo cho Ban Quản Lý Tập Đoàn hoặc các Tổng Giám Đốc Điều Hành

NÊN

- | Duy trì hồ sơ chính xác, đảm bảo rằng các hóa đơn trình bày rõ ràng và trung thực về các hàng hóa và dịch vụ đã cung cấp
- | Chỉ thực hiện thanh toán cho cá nhân hoặc tổ chức cung cấp hàng hóa và dịch vụ trên thực tế

KHÔNG NÊN

- | Làm việc cho bất kỳ nhà cung cấp nào đang được HSH thuê
- | Nhận bất kỳ hình thức thù lao hay quyền lợi nào từ nhà cung cấp, ngay cả khi các hành động đó là được phép theo văn hóa địa phương
- | Sử dụng nhà cung cấp cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ không an toàn hoặc không có trách nhiệm với môi trường, vi phạm pháp luật hoặc quy định, sử dụng lao động trẻ em hoặc lao động cưỡng bức
- | Cung cấp thông tin kinh doanh mật của nhà cung cấp (ví dụ như, biểu giá đề xuất, thông tin trúng thầu hoặc thông tin tương tự) trực tiếp hay gián tiếp cho nhà cung cấp khác
- | Tham gia các giao dịch phụ



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Giám sát viên, người quản lý của bạn hoặc Bộ phận Nhân Sự
- | Tổng Quản Lý
- | Bộ phận Nhân Sự Của Tập Đoàn
- | Bộ phận Kiểm Toán và Quản Trị Rủi Ro



CÔNG CỤ & TÀI NGUYÊN

- | Thủ Tục Thu Mua và Đấu Thầu
- | Quy Tắc Ứng Xử Chuỗi Cung Ứng của HSH
- | Quy Định về Thẩm Quyền Quản Lý Công Ty ('CMAM')
- | Tờ Khai Về Mâu Thuẫn Quyền Lợi
- | Chính Sách Chống Hối Lộ & Chống Tham Nhũng

Tuân Thủ Pháp Luật

BẠN PHẢI LUÔN TUÂN THỦ PHÁP LUẬT CỦA KHU VỰC NƠI CHÚNG TA CÓ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

TUÂN THỦ PHÁP LUẬT

Chúng ta muốn mang đến tiêu chuẩn cao nhất về chính trực cho từng hoạt động kinh doanh của mình.

Chúng ta cam kết tuân thủ mọi điều luật và quy định hiện hành, cả nội dung lẫn tinh thần. Chúng ta phải hiểu rất nhiều điều luật và quy định mà HSH, nhân viên toàn thời gian, bán thời gian, hợp đồng và tạm thời phải tuân thủ.

CHUYÊN GÌ XẢY RA NẾU CHÚNG TA KHÔNG TUÂN THỦ PHÁP LUẬT

Vi phạm pháp luật hoặc quy định có thể làm cho bạn và/hoặc HSH phải chịu những hậu quả nghiêm trọng và tổn hại uy tín. Ví dụ, vi phạm luật bồi thường tai nạn lao động. Bạn cũng có thể bị kỷ luật và có khả năng mất việc. Bạn cũng có thể làm cho HSH và các Giám Đốc và Viên Chức của HSH phải chịu trách nhiệm pháp lý dân sự hoặc hình sự.



TÌM SỰ GIÚP ĐỠ Ở ĐÂU

- | Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc hay nghi ngờ nào, hãy đến gặp người quản lý của bạn để hỏi và bạn có thể được đào tạo về vấn đề đó.
- | Bạn cũng có thể tham khảo ý kiến của Trưởng Bộ phận, Thành Viên Ban Điều Hành, Tổng Quản Lý, Bộ phận Nhân Sự hoặc nhân viên Bộ phận Pháp Chế của Tập Đoàn.



VÍ DỤ VỀ CÁC ĐIỀU LUẬT CÓ THỂ ÁP DỤNG CHO BẠN:

- | Điều Luật Bảo Mật Dữ Liệu Cá Nhân
- | Luật Lao Động
- | Điều luật liên quan đến Bồi Thường Tai Nạn Lao Động
- | Luật Cạnh Tranh
- | Điều luật Chống Hối Lộ và Tham Nhũng
- | Luật Môi Trường

Thuật ngữ

HỒ SƠ KINH DOANH

Thông tin được ghi nhận dưới bất kỳ hình thức nào hoặc trên bất kỳ phương tiện nào, được lập hoặc nhận và lưu giữ bởi Công Ty (nhân viên, nhà thầu, tư vấn viên hoặc bên thứ ba) như bằng chứng hoàn chỉnh và chính xác về quyết định kinh doanh, hoạt động và giao dịch.

NHÀ THẦU

Một bên thứ ba được HSH thuê thực hiện dịch vụ hoặc cung cấp sản phẩm.

THAM NHÙNG

Lạm dụng vị trí được tín nhiệm để có được lợi thế không thích hợp và có thể gồm có hối lộ, tống tiền, gian lận, lừa đảo, thông đồng, lũng đoạn, lạm dụng quyền hạn, biển thủ và rửa tiền.

THANH TOÁN HỢP PHÁP CHO CHÍNH PHỦ

Thanh toán hợp pháp cho cơ quan chính phủ hoặc quan chức chính phủ để cho phép, hoặc đẩy nhanh, một hoạt động hàng ngày của chính phủ (ví dụ các hành động được thực hiện theo cách bình thường và thông thường). Ví dụ gồm có các khoản thanh toán có niêm yết trên bảng giá để xúc tiến việc cấp hay giải quyết visa hợp pháp, xếp lịch thanh tra, hoặc kết nối điện thoại và dịch vụ tiện ích khác. Công việc hàng ngày của chính phủ không bao gồm quyết định tùy ý (bao gồm trao hoặc tiếp tục cơ hội kinh doanh với một bên) bởi công chức chính phủ.

CÔNG CHỨC CHÍNH PHỦ

Bao gồm:

- bất kỳ viên chức hay nhân viên nào của một tổ chức thuộc sở hữu toàn phần hoặc một phần của chính phủ;
- bất kỳ viên chức hay nhân viên nào của một tổ chức quốc tế công (ví dụ, Liên Hiệp Quốc hoặc Quỹ Tiền Tệ Quốc Tế);
- bất kỳ viên chức hay nhân viên nào của bộ hoặc cơ quan chính phủ hoặc tổ chức quốc tế công;

- bất kỳ cá nhân nào có thẩm quyền chính thức của cơ quan chính phủ hoặc tổ chức quốc tế công;
- chính đảng hoặc ứng viên chính trị;
- người thân hoặc cộng tác viên hoặc công chức như thế.

MA TÚY PHI PHÁP

Các loại ma túy được xác định là phi pháp và/hoặc thuốc theo toa mà không có toa hợp lệ. Bao gồm cần sa, LSD (hoạt chất kích thích thần kinh), các chất gây ảo giác khác, cocaine, heroin, các chất an thần khác, amphetamine, barbiturate hoặc các thuốc an thần không có chỉ định của bác sĩ.

THÔNG TIN NỘI BỘ

Cũng được gọi là thông tin quan trọng, không công khai, nó là thông tin về Công Ty không được cung cấp cho công chúng, có thể ảnh hưởng đến giá thị trường của chứng khoán và một nhà đầu tư bình thường sẽ xem là quan trọng khi quyết định có mua, bán hay giữ lại chứng khoán đó hay không.

GIAO DỊCH NỘI BỘ

Sử dụng thông tin nội bộ (tay trong) để thu lợi từ việc mua hoặc bán cổ phiếu và chứng khoán của Công Ty (hoặc khuyến khích người khác làm như thế).

NGƯỜI THÂN

Người thân bao gồm vợ/chồng, người chung sống, cha mẹ, cha mẹ kế, con riêng, anh chị em ruột, anh chị em kế, cháu, cô dì, chú bác, ông bà, cháu gọi bằng ông bà và người chung sống của bất kỳ người nào trong số này.

BÊN THỨ BA

Bất kỳ cá nhân hay tổ chức nào bên ngoài tập đoàn của chúng ta, có tiếp xúc với Công Ty và có thể gồm có khách, khách thuê, nhà cung cấp, nhà thầu, đại diện và đối tác Liên Doanh.

Phụ Lục Của Quy Tắc Ứng Xử

Lưu Ý Chung về Phụ Lục: Phụ lục này là một phần không thể tách rời của Quy Tắc Ứng Xử. Không thể liệt kê hết các chính sách và thủ tục của Công Ty (bao gồm các quy tắc thực hành, và các biện pháp kiểm soát quản lý). Một số chính sách và thủ tục chọn lọc được nhấn mạnh bên dưới để dễ tham khảo. Vui lòng tham khảo Sphere để biết thêm các chính sách, thủ tục, sổ tay, cẩm nang và hướng dẫn, và cũng phải tuân thủ chúng như quy định bởi Quy Tắc.

Phần Tham Khảo của Quy Tắc Ứng Xử	Công Cụ & Tài Nguyên
Môi Trường Làm Việc & Các Cộng Đồng Của Chúng Ta	
Bảo Vệ Dữ Liệu Mật & Thông Tin Cá Nhân của Chúng Ta	▪ Sổ Tay Hướng Dẫn Bảo Mật Dữ Liệu của HSH
Giao Dịch Cổ Phiếu Công Ty	▪ Chính Sách Báo Cáo Thông Tin Nội Bộ của HSH
Thông Lệ Kinh Doanh Của Chúng Ta	
Tiến Hành Kinh Doanh Mà Không Hối Lộ & Tham Nhũng	▪ Chính Sách Chống Hối Lộ và Chống Tham Nhũng
Giao Dịch với Đối Thủ Cạnh Tranh	▪ Hướng Dẫn Cạnh Tranh Lành Mạnh HSH
Tránh Mâu Thuẫn Quyền Lợi	▪ Chính Sách Chống Hối Lộ & Chống Tham Nhũng
Duy Trì Quan Hệ Phù Hợp Với Nhà Cung Cấp & Bên Thứ Ba	▪ Chính Sách Chống Hối Lộ & Chống Tham Nhũng

* Tuyên bố từ chối - Chúng tôi công nhận rằng có thể có những yêu cầu chặt chẽ hơn ở các nước sở tại nơi chúng ta đang hoạt động. Do đó, các chính sách & thủ tục ghi trong phụ lục này cũng có thể khác nhau tùy quốc gia để đáp ứng sự khác biệt này. Các nguyên tắc đặt ra trong Quy Tắc Ứng Xử sẽ được điều chỉnh trong trường hợp có các yêu cầu mâu thuẫn trong các chính sách và thủ tục của nước sở tại của chi nhánh.



THE HONGKONG AND SHANGHAI HOTELS, LIMITED
香港上海大酒店有限公司