

# L'ORÉAL

व्यावसायिक नैतिकता की संहिता

---

हमारा काम करने का तरीका

2007

# विषय—सामग्री

L'ORÉAL भावना	1
प्रस्तावना	2
Sir Lindsay Owen-Jones और Jean-Paul Agon द्वारा	
प्रस्तावना	3
प्रबन्ध समिति द्वारा	
इस कोड का उपयोग कैसे करें	4
व्यक्तियों के लिए सम्मान, कानून के लिए सम्मान और स्थानीय प्रथाओं के लिए सम्मान	5
खुली बात	6
व्यवसाय के रूप में	7
उत्पाद सुरक्षा और गुणवत्ता	8
वित्तीय और व्यावसायिक रिकॉर्डों में परिशुद्धता	9
कम्पनी संसाधनों का उपयोग	10
गोपनीय सूचना	11
कम्पनी का प्रतिनिधित्व करना	12
उपहार और आवभगत	13
रिश्वत और सुविधा भुगतान	15
नियोक्ता के रूप में	16
स्वास्थ्य, सुरक्षा और संरक्षा	17
विविधता	18
उत्पीड़न और गुंडागर्दी	20
यौन उत्पीड़न	21
निजता	22
हित के टकराव	23
जिम्मेदार नैगम नागरिक के रूप में	25
राजनीतिक क्रियाकलाप	26
समुदाय के प्रति योगदान	27
पर्यावरण का प्रबन्धन	28
प्रबन्धकों के लिए अतिरिक्त संसाधन	29
प्रबन्धक की भूमिका	30
विज्ञापन और विपणन	31
आन्तरिक व्यापार	32
आपूर्तिकर्ता का चयन और आपूर्तिकर्ताओं के साथ नि पक्ष व्यवहार	33
उचित प्रतिस्पर्धा	35
कर	36

# L'ORÉAL भावना

L'ORÉAL में हम सभी का यह मानना है कि हर किसी में सुन्दरता की चाह होती है। हमारा लक्ष्य यह है कि पूरे विश्व में पुरुषों और महिलाओं को उस चाह को प्राप्त करने और अपना अलग-अलग व्यक्तित्व पूरी तरह व्यक्त करने में सहायता की जाए। यह हमारे व्यवसाय और हमारे कर्मचारियों के कार्य जीवन को मायने और मूल्य प्रदान करता है। हमें अपने कार्य पर गर्व है।

## एक व्यवसाय के रूप में

नेतृत्व के लिए हमारी कार्यनीति कठोर वैज्ञानिक अनुसन्धान और विकास में सतत निवेश पर आधारित है। इससे हमारे ब्रांड ऐसे उत्पाद उपलब्ध कराते हैं, जो उपयोग करने के लिए नवीन, बेहद कारगर, व्यावहारिक और सुखद हों और जो गुणवत्ता और सुरक्षा के सबसे अधिक वांछित मानकों के अनुसार निर्मित किए जाते हैं। हमारा लक्ष्य उत्कृष्टता और स्वयं और अपने तरीकों को लगातार चुनौती देना है। हम ईमानदारी और स्पष्टता को अत्यधिक महत्त्व देते हैं: हमारा ग्राहक विज्ञापन सिद्ध कार्यनिष्पादन और वैज्ञानिक आँकड़ों पर आधारित है। हम अपने ग्राहकों और आपूर्तिकर्ताओं के साथ मज़बूत और दीर्घकालीन संबंध बनाने के लिए दृढ़संकल्प हैं, जिसकी नींव विश्वास और आपसी लाभ पर रखी गई हो। हम निष्ठा से व्यवसाय करते हैं: हम उस देश के कानूनों का सम्मान करते हैं, जहाँ हम व्यवसाय करते हैं और अच्छी नैगम प्रशासन पद्धतियों का पालन करते हैं। हम लेखाकरण और रिपोर्टिंग में उच्च मानक बनाए रखते हैं और भ्रष्टाचार के विरुद्ध लड़ाई को प्रोत्साहन देते हैं। हम कम्पनी की सम्पत्तियों की रक्षा करते हुए और इनका सबसे अधिक कारगर उपयोग करते हुए दीर्घ-कालीन, सतत अंशधारक मूल्य प्रदान करते हैं।

## नियोक्ता के रूप में

हमारा लक्ष्य L'ORÉAL को काम करने के लिए बढ़िया स्थान बनाना है। हम यह जानते हैं कि हमारे कर्मचारी हमारी महानतम सम्पत्तियां हैं। वे सुरक्षित और स्वास्थ्यप्रद कार्य वातावरण के हकदार हैं: ऐसा वातावरण जिसमें निजी प्रतिभा और योग्यता की सराहना की जाती है, विविधता को महत्त्व दिया जाता है, निजता का सम्मान किया जाता है और व्यावसायिक और निजी जीवन के बीच सन्तुलन को ध्यान में रखा जाता है। हम अपने कर्मचारियों को प्रेरक वातावरण, बढ़िया निजी अवसर और अच्छा करने का मौका देने में विश्वास करते हैं। हम खुलेपन, साहस, उदारता और सम्मान के वातावरण को प्रोत्साहित करते हैं, जिससे हमारे सभी कर्मचारी अपने प्रश्नों, विचारों और चिन्ताओं के साथ निसंकोच आगे आएंगे।

## जिम्मेदार नैगम नागरिक के रूप में

हम सुन्दरता और निष्कृति के विश्व का निर्माण करने में अपनी भूमिका निभाते हैं। हमें जैव-विविधता (बायोडाइवर्सिटी) सहित प्राकृतिक वातावरण पर अपने प्रभाव का ध्यान है और हम इसमें लगातार कमी करने का प्रयास करते रहते हैं: हम आज के लिए कल के साथ समझौता न करने के लिए दृढ़संकल्प हैं। हम उन देशों और समुदायों में सकारात्मक योगदान करते हैं, जिनमें हम मौजूद हैं और हम स्थानीय संस्कृतियों और संवेदनशीलताओं का सम्मान करते हैं। हम मानव अधिकारों के सम्मान के लिए प्रतिबद्ध हैं। हम कार्यस्थल में बच्चों का शोषण करने और बंधुआ मज़दूरी को समाप्त करने में सहायता करना चाहते हैं। हम अपने उद्योग में जानवरों पर परीक्षण समाप्त करना चाहते हैं और हम वैकल्पिक तरीकों के विकास और स्वीकृति के लिए योगदान देते हैं। हम ऐसे व्यावसायिक भागीदार खोजते हैं और उनका पक्ष लेते हैं, जिनके मूल्य और नैतिक वचनबद्धताएं हमारे जैसी हों।

यह वह भावना है, जिसमें हम काम करते हैं: **L'ORÉAL भावना।**

# प्रस्तावना

SIR LINDSAY OWEN-JONES

और JEAN-PAUL AGON द्वारा



L'ORÉAL को उन आधारभूत मूल्यों के आसपास निर्मित किया गया है, जिन्होंने हमारी कम्पनी की पूरी अवधि में हमारा मार्गदर्शन किया है और जो आज भी इसे जारी रखे हुए हैं। हमारे मूल्यों ने हमारी संस्कृति को आकार दिया है और वे हमारी ख्याति का आधार हैं।

कई वर्षों से हमने इन्हें दूसरों को बताकर दूसरों तक पहुंचाया है। पर अब हम बहुत से हैं और हमेशा बढ़ते हुए देशों में मौजूद हैं, इसलिए हमारा यह मानना है कि हमारे मूल्यों को एक साथ एक दस्तावेज़ में लाने के लिए सही समय है: जो हमें प्रेरित कर सके और हमें एक-दूसरे के और अधिक निकट ला सके।

हम तेज़ी से बदलते हुए समयों में रहते हैं। केवल आम धारणाओं पर एक-दूसरे के साथ चर्चा करना अब पर्याप्त नहीं है। हमें एक नए दस्तावेज़ के माध्यम से स्पष्ट रूप से स्वयं को व्यक्त करने के अलावा इस बात की आवश्यकता है कि हम किस प्रकार व्यवहार में अपनी ज़िम्मेदारियों को निभा रहे हैं।

यह हमारे मूल्यों में प्राण फूंकता है और यह दिखाता है कि वे उन निर्णयों को कैसे प्रेरित और सूचित करते हैं, जो हम अपने दिन-प्रतिदिन के कामों में लेते हैं।

आचरण के उन सभी नियमों का पालन करने की हमारी ज़िम्मेदारी है जो L'ORÉAL के सत्यनिष्ठा और नैतिक मानकों को संचालित करते हैं। हम इनका सम्मान करने और इन्हें दूसरों को बताने के लिए आप सभी पर विश्वास कर रहे हैं।

हम यह मानते हैं कि इन शक्तिशाली मूल्यों का पालन करने और हमारे द्वारा किए जाने वाले हर काम में हमारे उच्च नैतिक मानकों को दिखाने की हमारी वचनबद्धता अब तक सबसे ज़्यादा यह सुनिश्चित करेगी कि L'ORÉAL को एक आदर्श संगठन के रूप में देखा जाए: एक ऐसा संगठन, जो विश्वास और सम्मान को प्रेरित करता है।

SIR LINDSAY OWEN-JONES  
Chairman (चेयरमैन)

JEAN-PAUL AGON  
मुख्य कार्यकारी अधिकारी

# प्रस्तावना

प्रबन्ध समिति द्वारा



हम अपने दिन-प्रतिदिन के जीवन में L'ORÉAL भावना लाने के लिए प्रतिबद्ध हैं। यह कम्पनी की लगातार सफलता के लिए बहुत महत्वपूर्ण है।

हमने इसीलिए यह कोड तैयार किया है। इसका उद्देश्य हर किसी को यह समझने में सहायता करना है कि L'ORÉAL के कर्मचारियों के रूप में हमसे क्या अपेक्षा की जाती है। यह हम सभी पर लागू होता है, चाहे हम कहीं भी व्यवसाय करते हों और हमारी भूमिका कुछ भी हो – चाहे हम जूनियर स्टाफ हों या कम्पनी के निदेशक हों।

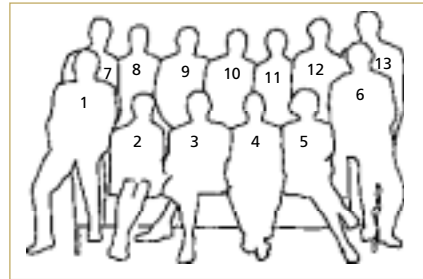
L'ORÉAL के प्रतिनिधियों के रूप में और हमारे समुदाय के सदस्यों के रूप में कम्पनी में हम में से हर कोई और प्रत्येक व्यक्ति इस कोड का व्यक्त और निहित – दोनों रूपों में पालन करने के लिए निजी प्रतिबद्धता करता है।

आपको यह हमेशा याद रखना चाहिए कि:

- इस दस्तावेज़ में उल्लिखित मूल्य और मार्गदर्शी सिद्धांत ऐच्छिक नहीं हैं: आपको इनका सम्मान करना होगा
- आप उदाहरण स्थापित करते हैं: L'ORÉAL की ख्याति वह होती है, जो आप बनाते हैं
- आपका मूल्यांकन केवल इस बात से नहीं किया जाएगा कि आप क्या करते हैं, बल्कि इस बात से किया जाएगा कि आप ऐसा किस तरीके से करते हैं
- नैतिक प्रश्न बहुत कम ही आसान होते हैं, पर इनका समाधान अवश्य किया जाना चाहिए

हम आपको ऐसे प्रश्न स्वयं तक सीमित न रखने का परामर्श देते हैं: इन्हें प्रकट करें और परामर्श लें।

निष्ठा और सम्मान हमारे काम करने के तरीके के लिए सर्वोपरि हैं।



1 JEAN-JACQUES LABEL  
अध्यक्ष  
L'Oréal प्रोफेशनल प्रोडक्ट्स डिवीजन

2 BRIGITTE LIBERMAN  
प्रबन्ध निदेशक  
एक्टिव कॉस्मेटिक्स इंटरनेशनल

3 JEAN-PAUL AGON  
मुख्य कार्यकारी अधिकारी

4 GEOFF SKINGSLEY  
कार्यकारी उपाध्यक्ष  
मानव संसाधन

5 BÉATRICE DAUTRESME  
कार्यकारी उपाध्यक्ष  
नेगम संचार, विदेश मामले  
और भागी

6 PATRICK RABAIN  
अध्यक्ष  
L'Oréal कंज्यूमर प्रोडक्ट्स डिवीजन

7 LAURENT ATTAL  
अध्यक्ष और  
मुख्य कार्यकारी अधिकारी  
L'ORÉAL USA

8 JOCHEN ZAUMSEIL  
एशिया क्षेत्र के  
प्रबन्ध निदेशक

9 JOSEPH BITTON  
लैटिन अमरीका क्षेत्र के प्रबन्ध  
निदेशक

10 JEAN-PHILIPPE  
BLANPAIN  
कार्यकारी उपाध्यक्ष  
उत्पादन और प्रौद्योगिकी

11 MARC MENESGUEN  
अध्यक्ष  
L'Oréal लकजरी प्रोडक्ट्स डिवीजन

12 CHRISTIAN MULLIEZ  
कार्यकारी उपाध्यक्ष  
प्रशासन और वित्त

13 JEAN-FRANÇOIS  
GROLLIER  
कार्यकारी उपाध्यक्ष  
अनुसन्धान और विकास

# इस कोड का उपयोग कैसे करें

हमारा काम करने का तरीका किन्हीं वर्तमान नीतियों का स्थान नहीं लेता और आपको अपने कार्यस्थल में निर्धारित नियमों और मानकों को देखना जारी रखना चाहिए। इसके बजाय इस कोड का उद्देश्य इन नीतियों के लिए ढांचा उपलब्ध कराना है, जिससे आपके लिए इनके पीछे का तर्कधार समझना अधिक आसान हो जाए।

लेकिन, यह भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि यह हमारे काम करने के तरीके से संबंधित आपके किन्हीं प्रश्नों या ऊहापोहों से निपटने में आपकी सहायता करने के लिए एक उपकरण भी है।

बेशक, कोई भी दस्तावेज़ उत्पन्न होने वाली प्रत्येक स्थिति का पहले से अनुमान और समाधान नहीं कर सकता, विशेष रूप से इस कारण कि कई नैतिक ऊहापोह ऐसे “अस्पष्ट क्षेत्रों” में होते हैं, जहाँ समाधान पहले से प्रकट नहीं होता। इसलिए आप जब कभी भी अपने विचार में किसी अजीबो-गरीब नैतिक निर्णय का सामना करते हैं, तो अपने आप से हमेशा निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

1. क्या यह L'ORÉAL की भावना और हमारे काम करने के तरीके के अनुरूप है?
2. क्या यह कानूनी है?
3. मेरे काम किस प्रकार हमारे विभिन्न पणधारकों को प्रभावित करते हैं और अगर उन्हें मेरे कामों के बारे में पता लगे, तो उनकी क्या प्रतिक्रिया होगी?
4. अगर मैं आश्वस्त नहीं हूँ, तो क्या मैंने सहायता मांगी है?

हम मानते हैं कि कुछ स्थितियाँ आसान नहीं होती हैं। संदेह होने पर **सुनहरा नियम** यह है कि मामले को प्रकट कर दिया जाए और इस पर खुले रूप से चर्चा की जाए।

तकनीकी विषयों को वित्त, मानव संसाधन, सुरक्षा और स्वास्थ्य, कानून और कर, खरीद और अन्य विषयों जैसे आन्तरिक विशेषज्ञों के हवाले करना सबसे अच्छा रहता है।

**प्रश्न: क्या यह दस्तावेज़ मुझ पर लागू होता है?**

उत्तर: L'ORÉAL में हम सभी अपने दैनिक काम के दौरान किसी नैतिक ऊहापोह का सामना कर सकते हैं: हम सहकर्मियों के प्रति किस प्रकार का व्यवहार करते हैं और उनके व्यवहार के प्रति क्या रुख अपनाते हैं; हम ग्राहकों या आपूर्तिकर्ताओं के कठिन और अजीबो-गरीब अनुरोधों से कैसे निपटते हैं; हम कम्पनी की सम्पत्ति के बारे में प्रश्नों का कैसे समाधान करते हैं। इनमें से प्रत्येक का एक नैतिक आयाम है। यह कोड इन और ऐसी कई आम ऊहापोहों के बारे में उपयोगी, व्यावहारिक निर्देश प्रदान करता है, जिनका हम सभी समय-समय पर सामना करते हैं।

L'ORÉAL भावना और हमारे काम करने के तरीके को पूरे विश्व में L'ORÉAL समूह और इसकी सहायक कम्पनियों के सभी कर्मचारियों पर लागू किया जाता है। ये L'ORÉAL समूह और इसकी सहायक कम्पनियों के अधिकारियों और निदेशकों से भी संबंधित हैं।

व्यावसायिक नैतिकता की संहिता वर्तमान में 41 भाषाओं में उपलब्ध है। इस संहिता का UK अंग्रेजी संस्करण संदर्भ दस्तावेज़ है।

## व्यक्तियों के लिए सम्मान

हम सभी कर्मचारियों और निकायों से यह अपेक्षा करते हैं कि वे सम्मानजनक और खुले तरीके से एक साथ काम करें। इस तरीके से हम पूरे व्यवसाय में वफादारी, विश्वास और सौहार्द की संस्कृति बनाए रखेंगे। हम सभी को अन्य लोगों के विचारों को श्रेय देना चाहिए और अन्यो के योगदान की प्रशंसा करनी चाहिए। टीम कार्य को बढ़ावा दिया जाना है और सफलताओं और विफलताओं पर एक दूसरे के साथ चर्चा की जानी चाहिए। हमें उदारता से सुनना चाहिए और गोपनीयता के बारे में समूह के नियमों के अधीन आवश्यकता के अनुसार सूचना का आदान-प्रदान करना चाहिए। अन्त में, सहकर्मियों का अपमान करना L'ORÉAL के मूल्यों के विपरीत है।

## कानून के लिए सम्मान

L'ORÉAL कई देशों में व्यवसाय करती है – जिनमें बहुत प्रकार की संस्कृतियां, कानून और राजनीतिक प्रणालियां हैं।

एक आधारभूत नियम के रूप में, हमारे कर्तव्यों के निर्वहन में एक व्यवसाय और व्यक्तियों के रूप में हमें उन देशों के कानूनों का अवश्य पालन करना चाहिए, जिनमें L'ORÉAL व्यवसाय करती है।

L'ORÉAL निम्नलिखित पर लागू होने वाले कानूनों के व्यक्त और निहित अर्थों के प्रति विशेष रूप से समर्पित है:

- मानव अधिकार; बाल मजदूरी और बंधुआ मजदूरी की रोकथाम; भेदभाव; काम का समय और पारिश्रमिक; कर्मचारियों का सामूहिक प्रतिनिधित्व
- गुणवत्ता, स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक
- पर्यावरण
- भ्रष्टाचार और रिश्वत
- कराधान और वित्तीय सूचना शुद्ध रूप से प्रकट करना
- उचित प्रतिस्पर्धा

L'ORÉAL इन सिद्धांतों पर अपने व्यावसायिक भागीदारों से चर्चा करती है और यह सुनिश्चित करती है कि जहाँ तक सम्भव हो ऐसे भागीदार भी कानूनों और विनियमों का सम्मान करें।

## स्थानीय प्रथाओं के लिए सम्मान

हमारा काम करने का तरीका पूरे विश्व में L'ORÉAL के कर्मचारियों की सहायता से तैयार किया गया है। हम यह मानते हैं कि मुख्य संदेश हमारे पूरे प्रचालनों में लागू होंगे।

हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जहाँ कहीं सम्भव हो, हम ऐसे तरीके से अपने कार्य संचालित करें, जो उन समुदायों की संस्कृति और सामाजिक परम्पराओं के प्रति संवेदनशील हो, हम जिनके सम्पर्क में आते हैं।

ऐसे उदाहरण हो सकते हैं, जब इस कोड में निर्देश किसी देश के स्थानीय कानून या प्रथाओं से भिन्न हों। अगर ऐसा मामला हो, तो जहाँ स्थानीय कानून में कोड में उल्लिखित मानक से ऊंचे मानक की अपेक्षा है, वहाँ हमेशा स्थानीय कानून लागू होने चाहिए। अगर इसके विपरीत कोड में अधिक ऊंचे मानक का प्रावधान है, तो स्थानीय कानून के स्थान पर इसका पालन किया जाना चाहिए – बशर्ते इसके परिणामस्वरूप यह अवैध काम न बन जाए।

# खुली बात (OPEN TALK)

**L'ORÉAL खुलेपन की ऐसी संस्कृति को प्रोत्साहन देती है, जहाँ कर्मचारी अपनी वास्तविक चिन्ताओं को व्यक्त कर सकें।**

सभी कर्मचारियों से यह सुनिश्चित करने के लिए निजी जिम्मेदारी लेने की अपेक्षा की जाती है कि हमारा आचरण L'ORÉAL की भावना और हमारे काम करने के तरीके का पालन करता हो।

हम सभी कर्मचारियों को अपने मत व्यक्त करने, अपनी रायों की रक्षा करने और अस्वीकार्य व्यवहारों या माँगों का संकेत देने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

हम इस बात को मान्यता देते हैं कि निश्चित पद्धतियों के बारे में कर्मचारियों की चिन्ताएं हो सकती हैं और उन्हें इन्हें सुलझाने के लिए परामर्श और मार्गदर्शन की ज़रूरत है।

यह हमारी नीति है कि कम्पनी की ओर से या इसके कर्मचारियों या व्यावसायिक भागीदारों की ओर से कदाचार के बारे में सद्विश्वास में व्यक्त की गई किन्हीं चिन्ताओं की पूरी तरह जाँच-पड़ताल की जाए और उस जाँच-पड़ताल के परिणाम से निपटने के लिए उपयुक्त कार्य किए जाएं। "सद्विश्वास" का यह अर्थ है कि आपने यह जानकारी प्रदान की है कि आप उस समय स्वयं को ईमानदार और सही मानते हैं, चाहे बाद में आप गलत साबित हों।

हम चिन्ता व्यक्त करने वाले व्यक्ति को उस सीमा तक प्रतिक्रिया प्रदान करेंगे, जिस तक यह उचित हो और इसे कानूनी अपेक्षाओं या गोपनीयता के अन्य कर्तव्यों का उल्लंघन किए बिना प्रदान किया जा सकता हो।

हम जाँच-पड़ताल के मामले में उचित प्रक्रिया सुनिश्चित करेंगे और विशेष रूप से निर्दोषता की उचित प्रक्रिया और धारणा के सिद्धांतों का सम्मान करेंगे।

किसी जाँच-पड़ताल के सिलसिले में दी गई सारी सूचना "जानने की आवश्यकता" आधार पर सूचित की जाएगी और सद्विश्वास में ऐसी चिन्ताओं को व्यक्त करने वाले किन्हीं कर्मचारियों की बदले से रक्षा की जाएगी। ऐसी जाँच-पड़तालों के दौरान पूरे सहयोग की अपेक्षा है।

ऐसे मुद्दों को उठाने का सामान्य तरीका आपके विभागीय प्रबन्धन के माध्यम से है। अगर किसी कारण से आप इस माध्यम से परेशानी का अनुभव करते हैं, तो आपको मुद्दा अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के समक्ष प्रस्तुत करना चाहिए। आपके देश में स्टाफ प्रतिनिधि, शिकायत प्रक्रियाएं या हेल्पलाइन जैसे अतिरिक्त संसाधन उपलब्ध हो सकते हैं।

**आपके देश में, देश प्रबन्धक L'ORÉAL भावना और हमारे काम करने के तरीके का सम्मान सुनिश्चित करने के लिए अन्तिम रूप से जिम्मेदार है।**

अगर आपने मुद्दा स्थानीय रूप से उठाया है और आप अपने स्थानीय प्रबन्धन द्वारा दिए गए उत्तर से अभी भी सन्तुष्ट नहीं हैं, या आपवादिक मामले में मुद्दा स्थानीय रूप से उठाना अनुपयुक्त है, तो आप L'ORÉAL के नैतिकता समूह निदेशक (Group Director of Ethics) से निम्नानुसार सम्पर्क कर सकते हैं:

वेबसाइट: [www.lorealetics.com](http://www.lorealetics.com)

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

कृपया ध्यान दें, हालांकि हम अज्ञात रिपोर्टों की मनाही नहीं करते, फिर भी हम इन्हें प्रोत्साहित नहीं करते हैं। हमारा यह विश्वास है कि हम इस बात के लिए पर्याप्त आश्वासन देते हैं कि किसी चिन्ता को सद्विश्वास में सूचित करने वाले किसी कर्मचारी के लिए अपनी पहचान छिपाना अनावश्यक हो जाए। अगर कोई मामला अज्ञात रूप से सूचित किया जाता है, तो इसकी पूरी तरह से जाँच-पड़ताल करना भी कठिन है।

# व्यवसाय के रूप में हमारा काम करने का तरीका

“हमारा लक्ष्य उत्कृष्टता, तथा स्वयं को और अपने तरीकों को निरन्तर चुनौती देना है”

L'ORÉAL भावना



# उत्पाद सुरक्षा और गुणवत्ता

उत्पाद सुरक्षा और गुणवत्ता हमेशा सर्वोपरि है।

हमारे उत्पादों के बढ़िया कार्यनिष्पादन, गुणवत्ता और सुरक्षा से हमारे ग्राहकों के प्रति हमारा समर्पण और सम्मान प्रकट होता है, जिससे हम उनका विश्वास अर्जित करते हैं, हमारे ब्रांडों की ख्याति को सहारा मिलता है और यह सुनिश्चित होता है कि L'ORÉAL अपने क्षेत्र में अग्रणी बनी रहे।

हम उन उत्पादों का विपणन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं, जिनमें प्रमाणित प्रभावकारिता और सुरक्षा है और जो कठोर परीक्षाओं के माध्यम से गारंटीयुक्त हैं।

पूरे विश्व में प्रत्येक L'ORÉAL कर्मचारी परिकल्पना से लेकर वितरण तक और उत्पाद को बाज़ार में उतार दिए जाने के बाद भी कुल उत्पाद गुणवत्ता के लिए अवश्य प्रतिबद्ध होना चाहिए।

हमारे उत्पादों के विकास, विनिर्माण, विपणन, वितरण और बिक्री में लगे हम सभी लोगों से यह अपेक्षा की जाती है:

- उत्पाद के विकास और लेबलिंग के संबंध में सभी कानूनी और विनियामक अपेक्षाओं का पालन करना
- उत्पाद सुरक्षा के बारे में मतों के मुक्त और खुले आदान-प्रदान को प्रोत्साहित करना, जिससे किसी सुरक्षा मुद्दे की उपेक्षा न हो
- यह सुनिश्चित करना कि स्वास्थ्य-विज्ञान के उच्चतम मानक और कठोर गुणवत्ता नियंत्रण उत्पादन प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर लागू किए जाएं
- यह सुनिश्चित करना कि उपभोक्ताओं द्वारा सभी प्रतिकूल प्रतिक्रियाएं विपणन पश्चात निगरानी विभाग (Department of Post Marketing Surveillance) को सूचित की जाएं
- सम्भावित उत्पाद सुरक्षा, सहनशीलता और गुणवत्ता नियंत्रण मुद्दों के बारे में किसी चिन्ता का शीघ्रता से उत्तर देना

प्रश्न: मैं उत्पादन विभाग में काम करता/करती हूँ और मैंने कुछ दोषयुक्त तैयार वस्तुएं देखी हैं, जिससे यह पता चलता है कि हो सकता है कि एक मशीन में कुछ गुणवत्ता संबंधी समस्याएं आ रही हैं। मुझे यह पता है कि ऐसा होने पर हमसे उत्पादन रोकने की अपेक्षा की जाती है, पर मेरे सुपरवाइज़र ने कोई कार्रवाई नहीं की है। मुझे पता है कि उत्पादन के कार्य पर बहुत अधिक भार है। क्या मुझे यह विश्वास करना चाहिए कि उसे यह पता है कि उसकी उपेक्षा करके वह क्या कर रही है?

उत्तर: L'ORÉAL ने यह सुनिश्चित करने के लिए विनिर्माण प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर गुणवत्ता नियंत्रण अपनाए हैं कि हमारे ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता के उत्पाद मिलें। उत्पादन के कार्यक्रमों पर ध्यान दिए बिना गुणवत्ता सबसे अधिक महत्वपूर्ण है। आपको वह लाइन बिना किसी हिचकिचाहट के रोक देनी चाहिए, अपने प्रबन्धक के साथ खुले तौर पर समस्या पर चर्चा करनी चाहिए और उत्पादन जारी रखने से पहले मुद्दे को सुलझाने के लिए उसके और बाकी की टीम के साथ काम करना चाहिए।

प्रश्न: हमें एक आपूर्तिकर्ता से रिपोर्ट मिली है, जिसमें यह बताया गया है कि हो सकता है कि एक हाल के प्रेषण में सामग्री खराब हो गई हो। सामग्रियों वाले उत्पाद पहले ही हमारे ग्राहक को भेजे जा चुके हैं और हमारे उत्पादों में खराबी का कोई ठोस प्रमाण नहीं है। क्या हम पूरे उत्पादन को वापस मंगाने के लिए बाध्य हैं?

उत्तर: L'ORÉAL में हम सम्भावित उत्पाद सुरक्षा के बारे में किसी चिन्ता के संबंध में तुरन्त कार्रवाई करते हैं। आपको अपने प्रबन्धक या अपने गुणवत्ता नियंत्रण प्रबन्धक के साथ इस मुद्दे पर तुरन्त चर्चा करनी चाहिए।

**याद रखें:** अगर आप उत्पाद सुरक्षा के बारे में किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन, अपने गुणवत्ता नियंत्रण प्रबन्धक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# वित्तीय और व्यावसायिक रिकॉर्डों में परिशुद्धता

सफल व्यवसाय के लिए परिशुद्धता सर्वोपरि है। यह हमारे व्यवसाय को कानूनी रूप से, ईमानदारी से और कुशलता से चलाने के लिए एक आवश्यक बात है। यह सुनिश्चित करना हम सभी का कर्तव्य है कि हमारे सभी रिकॉर्ड, वित्तीय या अन्य, परिशुद्ध हों। विशेष रूप से हमारे अंशधारकों को पारदर्शी, नियमित और विश्वसनीय सूचना प्रदान करना महत्वपूर्ण है।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- यह सुनिश्चित करने में अपनी भूमिका निभाना कि हर समय परिशुद्ध वित्तीय और व्यावसायिक रिकॉर्ड रखे जाएं
- रिकॉर्डों का सुरक्षित रूप से रखरखाव करना और रिकॉर्ड रखने से संबंधित किन्हीं दिशानिर्देशों का पालन करना
- हमारे आन्तरिक और बाहरी लेखापरीक्षकों के साथ सहयोग करना
- सारे नकद लेन-देनों के लिए मना करना। अगर कोई अन्य सम्भावना न हो, तो नकदी के लेन-देन व्यक्त रूप से प्राधिकृत, उचित रूप से रिकॉर्ड किए गए और प्रलेखित होने चाहिए
- यह सुनिश्चित करना कि हम उचित प्राधिकार और प्रलेखन के बिना किन्हीं L'ORÉAL परिसम्पत्तियों की बिक्री, हस्तान्तरण या निपटान न करें

प्रश्न: वर्षान्त के लिए मेरे प्रबन्धक द्वारा तैयार की गई बिक्री रिपोर्ट की जाँच करने के लिए मुझे कहा गया है। ऐसा करते समय, मैंने अपने विचार में एक गलती का पता लगाया है, ऐसा प्रतीत होता है कि कोई इसका पता नहीं लगा पाया। मैं इसका उल्लेख करने के बारे में बहुत घबराया हुआ हूँ क्योंकि मैं अपने प्रबन्धक के साथ अपने संबंध पर बुरा प्रभाव नहीं डालना चाहता। मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: आपको बिक्री रिपोर्ट की जाँच करने के लिए कहे जाने का कारण निश्चित रूप से यह है कि कोई गलतियाँ न हों। अगर आप यह नहीं बताते, तो आप अपना काम उचित रूप से नहीं कर रहे हैं और आप कम्पनी के हित नहीं देख रहे हैं। आपने जो कुछ पाया है, आपको उसके बारे में अपने प्रबन्धक से बात करनी चाहिए। उसे आप पर गुस्सा करने का कोई कारण नहीं है; इसके विपरीत आपने विभाग से गलत सूचना जाने से रोकने के लिए अच्छा काम किया है।

प्रश्न: कई बार जीवन बहुत भागम-भाग वाला हो जाता है और मुझे हमेशा वे सारी रसीदें नहीं मिल पातीं, जिनकी मुझे अपने खर्चों का दावा करने के लिए ज़रूरत होती है। अगर मैं केवल सही योग बनाने के लिए कुछ ऐसी काल्पनिक व्यय मदें जोड़ दूँ जो रसीद के लिए आवश्यक रकम से कम हो, तो क्या यह सही है? यह किसी भी तरीके से बेईमानी नहीं होगी क्योंकि मैं अधिक रकम नहीं ले रहा हूँगा। मैं केवल यह सुनिश्चित कर रहा हूँगा कि मुझे मेरा बकाया धन मिल जाए।

उत्तर: नहीं,, यह सही नहीं है। इसका यह अर्थ है कि खर्च की रिपोर्टें गलत हैं और जिसके परिणामस्वरूप गलत लेखाकरण रिकॉर्ड बनते हैं। आपको सभी रसीदों की देखभाल करने के लिए ज़िम्मेदारी लेनी चाहिए; यह अकेली गारंटी है कि आप वह धन प्राप्त करेंगे, जो आपके लिए बकाया है।

प्रश्न: हमारे एक ग्राहक ने पूछा है कि क्या वह नकदी और चेक के मिश्रण का उपयोग करते हुए भिन्न लेखाओं के मिश्रण के माध्यम से भुगतान कर सकता है। क्या यह स्वीकार्य है? मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: आपको इस प्रकार के लेन-देनों के प्रति विशेष रूप से सावधान रहना चाहिए। यह अवैध रूप से प्राप्त किए गए धन का स्रोत छिपाना होगा, जिसमें अवैध साधनों (उदाहरण के लिए मादक दवाओं, रिश्वत और वेश्यावृत्ति) के माध्यम से प्राप्त धन छिपाया जाता है या इसके वैध दिखाई देने का काम किया जाता है। इसलिए आपको भुगतान स्वीकार करने से पहले हमेशा अपने विभाग के प्रबन्धन को सूचित करना चाहिए और स्वयं को इस बात से सन्तुष्ट करने के लिए सभी प्रयास करने चाहिए कि यह एक वास्तविक लेन-देन है। खतरे के जिन संकेतों से सावधान रहना चाहिए, उनमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं: बीजक अर्थात् इनवॉयस में दी गई करेंसी के स्थान पर अन्य करेंसियों में किए गए भुगतान; नकदी में भुगतान करने के प्रयास करना; किसी ऐसे व्यक्ति द्वारा किए गए भुगतान, जो अनुबंध में पक्षकार नहीं हैं; सामान्य व्यावसायिक संबंध में उपयोग किए जाने वाले खाते के स्थान पर किसी अन्य खाते में और खाते से भुगतान; तथा अधिक भुगतान करने के अनुरोध।

**याद रखें:** अगर आप वित्तीय परिशुद्धता से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक सीमित मत रखिए। आपको अपने प्रबन्धन, अपने वित्तीय निदेशक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# कम्पनी के संसाधनों का उपयोग

कम्पनी के संसाधनों का उद्देश्य कर्मचारियों को L'ORÉAL के व्यावसायिक लक्ष्य प्राप्त करने में सहायता करना है। दुरुपयोग या व्यर्थ किए गए कम्पनी के संसाधनों, जिनमें कर्मचारी समय सम्मिलित है, से हम सभी को दुख होता है और इससे L'ORÉAL के प्रचालनात्मक और वित्तीय कार्यनिष्पादन को नुकसान पहुंचता है।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- सामान्य नियम के रूप में कंपनी की परिसम्पत्तियों का निजी उपयोग न करें। ई-मेल, टेलीफोन और इंटरनेट जैसे संचार उपकरणों का सीमित उपयोग तब स्वीकार्य हो सकता है, जब इस पर अनुचित लागतें न आएँ और यह हमारे काम के उत्तरदायित्वों में हस्तक्षेप न करता हो
- यह सुनिश्चित करने के लिए कम्पनी की परिसम्पत्तियों का सम्मान और इनकी रक्षा करें कि ये गुम, क्षतिग्रस्त न हों, इनका दुरुपयोग या इन्हें व्यर्थ न किया जाए और प्राधिकार के बिना न ही अन्यों को ऋण पर दिया जाए, हस्तान्तरित, बेचा या दान न किया जाए
- कम्प्यूटर प्रणालियों, नैगम ई-मेल खातों और इंटरनेट के अनुचित उपयोग से बचें
- यह मानें कि सारी कम्पनी परिसम्पत्तियाँ और प्रलेख L'ORÉAL के हैं

प्रश्न: मुझे सन्देह है कि मेरी टीम का एक सदस्य कम्पनी समय में बाहरी परामर्श व्यवसाय चलाता रहा है और ऐसा करने के लिए अपने कम्पनी के लैपटॉप और ईमेल का उपयोग करता रहा है। मैंने सूचना सेवाओं (Information Services) में एक दोस्त को यह बताया। वह उस व्यक्ति की ई-मेल देख सकता है और उसने यह पता लगाने के लिए थोड़ी-बहुत जासूसी करके मेरी सहायता करने की पेशकश की है कि क्या चल रहा है। क्या यह ठीक है?

उत्तर: नहीं। अगर आपको इस प्रकार का संदेह है, तो आपको सीधे अपने प्रबन्धक को इस बारे में बताना चाहिए। किसी कदाचार (misconduct) की जाँच-पड़ताल करने या अन्य वैध कारणों के संबंध में कर्मचारी के ई-मेल खाते देखने के लिए कम्पनी में विशेष प्रक्रियाएँ हैं। हालांकि सूचना सेवाओं में आपका दोस्त इन खातों को देख सकता है, फिर भी उसे आधिकारिक कम्पनी माध्यमों के जरिए उचित प्राधिकार के बिना इस उद्देश्य के लिए इसका उपयोग नहीं करना चाहिए।

प्रश्न: घर में हमारा प्रिंटर टूट गया है और मेरी पत्नी को एक सम्भावित नौकरी के लिए अपना CV तुरन्त भेजना है। अगर मैं कार्यस्थल पर इसे टाइप और प्रिंट करूँ, तो क्या यह ठीक है?

उत्तर: सामान्य रूप से, आप निजी दस्तावेजों को टाइप करने के लिए काम के समय के अलावा कम्प्यूटर का उपयोग कर सकेंगे, अगर यह कभी-कभार हो, उचित हो और यह आपके काम के उत्तरदायित्वों में हस्तक्षेप न करता हो।

प्रश्न: मुझे दूसरे विभाग में अपने दोस्त से "दिन का चुटकुला" ईमेलें प्राप्त होती रहती हैं, जिनमें से कुछ बहुत मजेदार होती हैं। मैं इन्हें अपने साथियों को भेजना चाहूँगा और सोमवार की सुबह उन्हें मुस्कान देना चाहूँगा, पर मुझे यह पता नहीं है कि क्या मेरा प्रबन्धक यह स्वीकार करेगा। मुझे क्या करना चाहिए? क्या उसे सूची से हटा दूँ?

उत्तर: इस संबंध में अपने सहज-बोध का उपयोग करें। याद रखें कि हर किसी का मज़ाक का भाव समान नहीं होता और आपको ऐसे "चुटकुलों" को आगे भेजने से पहले दो बार सोचना चाहिए। विशेष रूप से आपको यह ध्यान में रखना चाहिए कि कम्पनी की ई-मेल और इंटरनेट एक्सेस प्रणालियों का उपयोग किसी ऐसी सामग्री को देखने, संग्रह करने, भेजने या प्रकाशित करने के लिए न किया जाए, जो L'ORÉAL भावना के विपरीत हो – उल्लेखनीय रूप से व्यक्तियों के लिए सम्मान सहित। इसमें बेशक नग्न-साहित्य या यौन रूप से उघड़े हुए चित्र, राजनीतिक या धार्मिक सामग्री या कोई भी ऐसी चीज़ सम्मिलित है, जो हिंसा, घृणा या असहिष्णुता को बढ़ावा देती हो।

प्रश्न: कार्यस्थल पर हम कम्पनी की दुकान से रियायती कीमत पर उत्पाद खरीद सकते हैं। मुझे भी विपणन विभाग के मेरे दोस्त कई बार मुत उत्पाद देते हैं। मैंने इनमें से कुछ उत्पाद अपनी आंटी को दिए हैं और उन्होंने यह सुझाव दिया है कि हम इन्हें इंटरनेट पर बेच सकते हैं। क्या यह ठीक है?

उत्तर: नहीं, आप उत्पाद नहीं बेच सकते। L'ORÉAL कर्मचारियों को मुक्त या रियायती उत्पाद उपलब्ध रहते हैं क्योंकि हम यह सोचते हैं कि सारे कर्मचारियों, चाहे उनके काम कुछ भी हों, के लिए हमारे उत्पादों को जानना और इनका आनन्द लेना महत्वपूर्ण है। यह हमारे काम पर गर्व करने का एक भाग है। इसका यह अर्थ है कि उत्पाद निजी उपयोग के लिए हैं। आप अपने परिवार और दोस्तों को इन्हें उपहार के रूप में पेश कर सकते हैं, पर ऐसा अपवाद के रूप में किया जाना चाहिए।

**याद रखें:** अगर आप कम्पनी की परिसम्पत्तियों के उपयोग से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक सीमित मत रखिए। आपको अपने प्रबन्धन, अपने वित्तीय निदेशक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# गोपनीय सूचना

गोपनीय सूचना अनधिकृत रूप से प्रकट किया जाना L'ORÉAL के लिए हानिकारक हो सकता है। हम सभी को यह अवश्य सुनिश्चित करना चाहिए कि सामान्य लोगों को जो सूचनाएं पता न हों, उन्हें पूरी तरह गोपनीय रखा जाना चाहिए। हम में से जिन्हें व्यावसायिक भागीदारों से संबंधित गोपनीय सूचना उपलब्ध है, वे सभी इसे प्रकट होने से बचाने के लिए समान रूप से बाध्य हैं।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- ऐसे लोगों को गोपनीय सूचना प्रकट किया जाना सीमित करना, जिन्हें वैध रूप से "जानने की आवश्यकता" हो, जो L'ORÉAL के हितों को पूरा करती हो
- सारे गोपनीय उपभोक्ता और आपूर्तिकर्ता रिकॉर्ड, कागजी और इलेक्ट्रॉनिक – दोनों संरक्षित रखना
- L'ORÉAL से बाहर के तीसरे पक्षकारों (जिनमें कर्मचारियों के परिवार के सदस्य सम्मिलित हैं) को गोपनीय सूचना का प्रकटन रोकना
- ऐसे सार्वजनिक स्थान में गोपनीय सूचना की चर्चा न करना या इस पर कार्य न करना, जहाँ बातचीत को अन्यो द्वारा सुना जा सकता है या आंकड़े खतरे में पड़ सकते हैं
- यह सुनिश्चित करना कि हम एक पिछले कर्मचारी की गोपनीय सूचना प्रकट नहीं कर रहे हैं
- L'ORÉAL छोड़ने पर सारी गोपनीय सूचना (मूल सामग्री की सारी प्रतियों सहित) वापस करना

प्रश्न: मेरे दोस्त प्रायः मुझसे L'ORÉAL में मेरे काम के बारे में पूछते हैं: वे केवल इस बारे में जिज्ञासा रखते हैं कि हम अपने उत्पादों में क्या डालते हैं और हम कौन से नए उत्पाद प्रस्तुत करने वाले हैं। जाहिर है, अपने काम के माध्यम से मुझे बहुत से उत्तर पता हैं – तो मैं उन्हें कितना बता सकता हूँ?

उत्तर: ऐसी कोई भी सूचना (लिखित, इलेक्ट्रॉनिक या कोई अन्य रूप), जो खुले तौर पर उपलब्ध नहीं है और जिसे आप L'ORÉAL के कर्मचारी के रूप में जान चुके हैं, को गोपनीय समझा जाना चाहिए। ऐसी सूचना को भरोसेमंद दोस्तों को भी बताना उपयुक्त नहीं है। इससे L'ORÉAL के हितों को हानि पहुंच सकती है।

प्रश्न: एक दिन मैं किसी सम्भावित ग्राहक को बैठक में ले जा रहा था। बैठक के कमरे के मार्ग में हम एक सहकर्मी के कार्यालय से गुजरे। उसका दरवाजा खुला था और वह अपनी स्पीकरफोन पर मूल्यनिर्धारण शर्तों के बारे में किसी अन्य ग्राहक से बात कर रहा था। जैसे ही हम गुजरे, हमने उसे कुछ विशेष सौदों की पेशकश करते हुए सुना – यह सब कुछ मेरे ग्राहक ने सुन लिया! निश्चित रूप से क्या उसे और अधिक सावधान नहीं होना चाहिए?

उत्तर: हम सभी को यहाँ तक कि कार्यस्थल के भीतर भी सूचना की गोपनीयता की रक्षा करने के लिए आवश्यक उपाय करने की ज़रूरत है: उदाहरण के लिए, "क्लीन डेस्क" नीति का पालन करने, फाइलों को लॉक करके, पासवर्डों को नियमित रूप से बदलकर और स्पीकरफोनों का उपयोग करते हुए सावधानी बरतकर। कुछ पता नहीं होता कि कौन गुजर रहा है, और यहाँ तक कि L'ORÉAL के कर्मचारियों में भी, वाणिज्यिक रूप से संवेदनशील सूचना "जानने की आवश्यकता" आधार पर ही बताई जानी चाहिए।

**याद रखें:** अगर आप गोपनीयता से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसका समाधान करने के लिए उचित उपाय कीजिए। आपको अपने प्रबन्धन, अपने कानूनी विभाग या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# कम्पनी का प्रतिनिधित्व करना

**L'ORÉAL की ख्याति हम में से प्रत्येक के व्यवहार पर निर्भर करती है।**

**हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:**

- हार्दिक रूप से L'ORÉAL के सर्वोत्तम हितों के लिए काम करना
- हमारे पेशेवर व्यवहार में L'ORÉAL के मूल्य प्रदर्शित करना
- L'ORÉAL की ओर से तब तक बोलने या लिखने से बचना, जब तक इसके लिए विधिवत रूप से अधिकार न दिया गया हो
- ऐसे विषयों पर बोलने या लिखने से बचना, जो हमारी निजी विशेषज्ञता से बाहर हों
- यह सुनिश्चित करना कि हमारे निजी विचारों और कम्पनी के विचारों में कोई भ्रम नहीं है (इसलिए, उदाहरण के लिए, आपको निजी विचारों या निजी व्यवसाय के लिए L'ORÉAL के लैटरहेडों या ई-मेलों का उपयोग नहीं करना चाहिए)

प्रश्न: मैं एक सहकर्मी के ब्लॉग पर गया और मैंने देखा कि उसने L'ORÉAL के प्रबन्धन के बारे में कुछ निजी विचार व्यक्त किए हैं। उसने यह नहीं कहा था कि वह L'ORÉAL का कर्मचारी है, पर उसके द्वारा दी गई अन्य सूचना, जैसे "मैं विश्व की नंबर 1 कॉस्मेटिक कम्पनी के लिए काम करता/करती हूँ", से इसका अनुमान लगाना बहुत आसान था। क्या मुझे इस बारे में उससे बात करनी चाहिए?

उत्तर: वेबलॉग्स (ब्लॉग्स) अभिव्यक्ति का एक लोकप्रिय साधन बन रहे हैं। ब्लॉग्स में भाग लेते समय, कर्मचारियों को यह अवश्य साफ कर देना चाहिए कि वे अपने निजी मत व्यक्त कर रहे हैं और उन्हें यह सुनिश्चित करने के लिए सभी आवश्यक एहतियातें बरतनी चाहिए कि इन्हें किसी भी तरीके से L'ORÉAL के मत न समझे जाएं। अधिकांश मामलों में ऐसे किसी ब्लॉग पर उनके लिए L'ORÉAL के कर्मचारियों के रूप में अपनी पहचान करवाना उपयुक्त नहीं होगा। आपको पहले यह मामला अपने साथी के साथ उठाना चाहिए क्योंकि हो सकता है कि उसने यह अनुभव न किया हो कि उसके काम किसी प्रकार L'ORÉAL के हितों के विरुद्ध हो सकते हैं। अगर आवश्यक हो, तो आप अपने प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करने का निर्णय ले सकते हैं।

प्रश्न: हमारी टीम ने एक सम्मेलन में भाग लिया, जिसमें एक रात ठहरना था और सम्मेलन होटल में डिनर करना था। मेरे एक सहकर्मी ने डिनर के दौरान ज़रूरत से अधिक पी ली और उसने बुरा व्यवहार करना आरम्भ कर दिया, बेवकूफी वाले चुटकुले सुनाने आरम्भ कर दिए और वह होटल के स्टाफ के साथ लड़ाई-झगड़े पर उतारू हो गया। मुझे उसके व्यवहार के बारे में उसे क्या कहना चाहिए?

उत्तर: हालांकि यह घटना शाम के समय हुई थी, फिर भी आपकी टीम का सदस्य कम्पनी के व्यवसाय पर था। अपने आसपास के लोगों के लिए वह L'ORÉAL का प्रतिनिधित्व कर रहा था। यह स्पष्ट है कि उसका व्यवहार स्वीकार्य नहीं था।

प्रश्न: कई बार ऐसा लगता है कि इंटरनेट में L'ORÉAL के बारे में पूरी तरह गलत सूचना दी गई है। क्या इसे सही करना मेरी जिम्मेदारी नहीं है?

उत्तर: नहीं। अगर लोगों के बीच गलत सूचना मौजूद है, तो आपको इसे अपने प्रबंधक या जन सम्पर्क (Public Relations) में किसी को सूचित करना चाहिए और आवश्यकता होने पर वे कार्रवाई करेंगे। पर कोई भी अनधिकृत कर्मचारी इंटरनेट या अन्य कहीं कम्पनी संबंधी सूचना या कम्पनी की स्थिति नहीं भेज सकता।

**याद रखें:** अगर आप कम्पनी कम्पनी का प्रतिनिधित्व करने से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक सीमित मत रखिए। आपको अपने प्रबन्धन, अपने लोकसम्पर्क प्रबंधक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# उपहार और आवभगत (GIFTS AND ENTERTAINMENT)

उपहारों और आवभगत के आदान-प्रदान से समझ स्थापित करने और कार्य संबंधों में सुधार करने में सहायता मिल सकती है, पर इनसे निजी हितों और व्यावसायिक कर्तव्य के बीच हित का टकराव हो सकता है।

उपहार या आवभगत प्राप्त करते समय, “सुनहरा नियम” पूरा प्रकटन (disclosure) है।

उपहार या आवभगत प्राप्त करते समय, “सुनहरा नियम” उपयुक्तता है और इसे आम जनता किस रूप में लेगी।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- किसी भी आपूर्तिकर्ता से कभी उपहार या आवभगत स्वीकार न करें, बशर्ते ये मूल्य में साफ तौर पर सांकेतिक न हों
- कभी भी नकद उपहार न दें या स्वीकार न करें
- यह सुनिश्चित करें कि पेशकश किए गए सभी उपहार और आवभगत उपयुक्त हैं और L'ORÉAL के मूल्यों के अनुरूप हैं
- यह सुनिश्चित करें कि नया व्यावसायिक संबंध स्थापित करते समय, सभी पक्षकारों को आरम्भ से उपहारों और आवभगत के बारे में L'ORÉAL के दिशानिर्देशों का पता हो। इसके बदले, यह पता लगाएं कि इन मुददों के बारे में हमारे व्यावसायिक भागीदार की नीति क्या है। यह किन्हीं गलतफहमियों को रोकने में बहुत उपयोगी हो सकती है
- हमारे द्वारा प्राप्त किसी उपहार या निमन्त्रण के बारे में प्रबन्धन को तुरन्त सूचित करें

प्रश्न: क्या मैं ऐसे संगीत समारोह के लिए L'ORÉAL ग्राहक टिकटों की पेशकश कर सकता हूँ, जिसमें मैं भाग नहीं ले सकता?

उत्तर: L'ORÉAL की ओर से कोई अवश्य उपस्थित होना चाहिए और किसी ऐसे भ्रमण (outing) के भाग के रूप में ग्राहक के साथ व्यवसाय करने में समर्थ होना चाहिए। किसी आपूर्तिकर्ता से आवभगत स्वीकार करते समय यही नियम लागू होता है। इसकी केवल तभी अनुमति है, जब आवभगत आपके व्यावसायिक संबंध के लिए उचित, सामान्य और पारम्परिक हो और प्रदान करने वाला मौजूद हो।

प्रश्न: हमने एक नए ग्राहक के साथ हाल में एक महत्वपूर्ण सौदा समाप्त किया है। मेरे बिक्री प्रबन्धक ने यह सुझाव दिया है कि हम इसे मनाने के लिए उसे किसी क्लब में ले जाएं। मुझे यह तब तक एक अच्छा विचार लगा, जब तक मुझे यह पता नहीं लगा कि यह एक लैपडांसिंग क्लब था! मुझे इस प्रकार की आवभगत की पेशकश करने में वास्तव में बहुत परेशानी होती है। क्या मैं अति-संवेदनशील हूँ?

उत्तर: ग्राहकों को पेशकश की जाने वाली आवभगत न केवल उचित होनी चाहिए, बल्कि यह स्वीकार्य भी होनी चाहिए। इस प्रकार के क्लब की न केवल L'ORÉAL भावना से टकराने की सम्भावना है, बल्कि इससे ग्राहक को बहुत असुविधा हो सकती है, और आपकी बिक्री टीम के किसी सदस्य को इस प्रकार की “आवभगत” बुरी भी लग सकती है। आपको अपने बिक्री प्रबन्धक को कोई अन्य अधिक उचितविकल्प ढूँढने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए। दीर्घकाल में यह आपकी कम्पनी के लिए अच्छा साबित होगा।

प्रश्न: अप्रचलित उत्पाद बेचने के लिए एक आपूर्तिकर्ता ने हाल में मुझे 15% निजी छूट की पेशकश की? क्या मुझे इसे स्वीकार कर लेना चाहिए?

उत्तर: नहीं, आप तब तक छूट स्वीकार नहीं कर सकते, जब तक L'ORÉAL के सभी कर्मचारियों को इसकी पेशकश न की जाए।

प्रश्न: अपनी नौकरी के भाग के रूप में मैंने असंख्य व्यावसायिक बैठकों, यात्राओं और सम्मेलनों का आयोजन किया। अब एक होटल, जहाँ मैं प्रायः L'ORÉAL के कर्मचारियों के लिए कमरे बुक करवाता हूँ, ने मेरे माता-पिता के विवाह की वर्षगाँठ पर मुझे मुफ्त सप्ताहांत की पेशकश की है। यह एक सुखद चेष्टा है। क्या मुझे इसे स्वीकार कर लेना चाहिए?

उत्तर: नहीं। चाहे आपको उपहार से कोई निजी लाभ नहीं होने जा रहा है, पेशकश स्वीकार कर लेने से उस समय निष्पक्ष रहना कठिन हो जाता है, जब आप L'ORÉAL के लिए भविष्य के होटल आवास की व्यवस्था करते हैं। यहाँ तक कि ऐसे हित के टकराव का दिखाई देना ही अनुचित है और पेशकश को विनम्रता से अस्वीकार करके और यह स्पष्ट करते हुए इससे बचना चाहिए कि आप ऐसा क्यों कर रहे हैं।

प्रश्न: एक आपूर्तिकर्ता ने मुझे हाल में अपने उत्पादों के बड़े हैम्पर की पेशकश की है। मुझे पता है कि इस पर उसकी ज़्यादा लागत नहीं आई होगी, तो क्या मैं इसे स्वीकार कर सकता हूँ – और क्या – मुझे ऐसा करना चाहिए?

उत्तर: आप केवल वही उपहार और निमन्त्रण स्वीकार कर सकते हैं, जिनका मूल्य सांकेतिक हो। उदाहरण के लिए आपूर्तिकर्ता की कम्पनी के लोगो वाले उत्पाद या चॉकलेटों का डिब्बा आमतौर पर सही रहता है। इस मामले में आपको आपूर्तिकर्ता की उदारता के लिए उसका धन्यवाद करना चाहिए, पर उपहार के लिए विनम्रतापूर्वक मना कर देना चाहिए। अगर आपको ऐसा लगता है कि आपके द्वारा मना किए जाने पर संबंधों को नुकसान पहुंचेगा, तो उपहार से निपटने का उचित तरीका खोजने के लिए अपने प्रबन्धन से परामर्श लें।

**याद रखें:** अगर आप उपहारों और आवभगत से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो अपने देश की नीति का पता लगाइए और इसे अपने तक सीमित मत रखिए। आपको अपने प्रबन्धन, अपने खरीद प्रबन्धक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी [“खुली बात” (“Open Talk”) से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# रिश्वत और सुविधा भुगतान

हमारा यह मानना है कि भ्रष्टाचार अस्वीकार्य है। ऐसा व्यवहार L'ORÉAL भावना के अनुरूप नहीं है, यह उन समुदायों को लाभ नहीं पहुंचाता, जिनमें हम व्यवसाय करते हैं और कम्पनी के लिए लागत का प्रतिनिधित्व करता है। रिश्वत भ्रष्टाचार का एक रूप है और यह अधिकांश देशों में अवैध है, विशेष रूप से वहाँ, जहाँ लोक अधिकारी संलग्न होते हैं। कुछ देशों ने यहाँ तक कि "सुविधा भुगतानों" को भी प्रतिबंधित किया हुआ है। इन्हें ऐसे भुगतानों के रूप में परिभाषित किया जाता है, जो नेमी कानूनी सरकारी कार्रवाइयां करवाने या इनमें तेजी लाने के लिए उपयोग किए जाते हैं, जैसे परमिट जारी करना या कस्टम में पड़ी हुई वस्तुओं को जारी करना। वास्तव में अधिकांश रिश्वत का एक रूप है।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- सरकारी कर्मचारियों, अन्य अधिकारियों और उन्हें प्रभावित करने वाले लोगों को कभी नकदी या सेवाएं (उपहार और आवभगत सहित) न दें, पेशकश न करें या इनका वचन न दें
- कभी भी जान-बूझकर ऐसे भुगतान तीसरे पक्षकारों के माध्यम से न करें – जिसका अर्थ है अनुबन्धकर्ताओं, एजेंटों और व्यावसायिक भागीदारों को ध्यान से चुनना और निगरानी करना
- यह सुनिश्चित करना कि अगर हम स्वयं को ऐसी स्थिति में पाएं, जहाँ ऐसे भुगतान अपरिहार्य होंगे, तो हम अपने देश प्रबन्धक को तुरन्त सूचित करें और अनुरोध का पूरा लेखा-जोखा रखें

प्रश्न: मुझे यह बताया गया है कि हमें उन सारे आवश्यक परमिटों को प्राप्त करने के लिए किसी स्थानीय "परामर्शदाता" की सेवाएं लेनी चाहिए, जिसकी हमें विदेशी सरकार से ज़रूरत है। परामर्शदाता ने एक बड़े प्रतिधारण-शुल्क (retainer) का अनुरोध किया और यह कहा कि धन का उपयोग "कार्रवाई को आगे बढ़वाने" के लिए करेगा। चूंकि हमें वास्तव में यह पता नहीं है कि धन कहाँ जा रहा है, क्या हमें इसके बारे में चिन्ता करनी है?

उत्तर: हाँ। अगर आपको यह संदेह हो कि कोई एजेंट अनुचित रूप से काम कर रहा है, तो आपको तब तक किसी ऐसी प्रतिधारण-शुल्क का भुगतान नहीं करना चाहिए, जब तक आप यह निर्धारित न कर लें कि कोई अनुचित भुगतान नहीं किए गए हैं या नहीं किए जा रहे हैं। ऐसे मामलों की जाँच-पड़ताल करना कुछ देशों में सांस्कृतिक रूप से कठिन हो सकता है, पर बहुराष्ट्रीय कम्पनियों के साथ व्यवसाय करने वाले किन्हीं एजेंटों को इन उपायों की आवश्यकता को समझना चाहिए।

प्रश्न: मैं एक नया कार्यालय स्थापित कर रहा हूँ और स्थानीय प्राधिकारियों ने हमारी फोन लाइनें स्थापित करने से पहले थोड़े से इनाम का अनुरोध किया है। क्या मैं यह भुगतान कर सकता हूँ?

उत्तर: अपने कर्तव्यों को सुनिश्चित करने के लिए कंपनी अधिकारियों को इनाम नहीं देती। अगर भुगतान वैध स्थापना शुल्क नहीं है, तो आपको इसका भुगतान नहीं करना चाहिए।

**याद रखें:** अगर आप रिश्वत और सुविधा संबंधी भुगतानों से जुड़े किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक सीमित मत रखिए। आपको अपने प्रबन्धन, अपने खरीद प्रबन्धक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# हमारा काम करने का तरीका एक नियोक्ता के रूप में

“हमारा यह लक्ष्य है कि L'ORÉAL को काम करने के लिए बढ़िया स्थान बनाया जाए। हम यह जानते हैं कि हमारे कर्मचारी हमारी महानतम परिसम्पत्तियाँ हैं”

L'ORÉAL भावना



# स्वास्थ्य, सुरक्षा और संरक्षा

हम में से जो सभी L'ORÉAL के साथ और उसके लिए काम करते हैं, उन्हें स्वास्थ्यप्रद, सुरक्षित और संरक्षित कार्य वातावरण प्राप्त करने का अधिकार है।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा के संबंध में कम्पनी के नियमों का पालन करना
- सुरक्षित और स्वास्थ्यप्रद कार्य वातावरण बनाए रखने के लिए प्रत्येक उचित सावधानी बरतना
- यह सुनिश्चित करना कि हम अपने कामों से स्वयं और अन्यो को जोखिम में नहीं डाल रहे हैं
- यह जानना सुनिश्चित करना कि हमारे कार्यस्थल में आपात स्थिति उत्पन्न हो जाने पर क्या करना है
- प्रबन्धन को ऐसे व्यवहार, संस्थापनाओं या मद्दों के बारे में सूचित करना, जिनसे हमारे कार्य के वातावरण की सुरक्षा खतरे में पड़ने की सम्भावना है और इसके साथ ही सारी दुर्घटनाओं के बारे में सूचित करना, चाहे ये कितनी भी मामूली हों

प्रश्न: मेरी प्रबन्धक यह कहती है कि उन्हें इस बात की चिन्ता है कि मैं पर्याप्त रूप से नहीं सो रहा/रही हूँ और उन्होंने यह सुझाव दिया है कि मुझे काम के बाद शाम के समय बहुत अधिक बाहर नहीं जाना चाहिए। वे यह कहती हैं कि उन्हें इस बात की चिन्ता है कि मुझे अचानक झपकी आ सकती है और इससे दुर्घटना हो सकती है। यह ठीक है, एक या दो बार मैं थोड़ा उनींदा रहा हूँ – लेकिन मैं इसके बावजूद अपना काम कर सकता हूँ। निश्चित रूप से यह उनका काम नहीं है कि मैं काम के समय के बाद क्या करता हूँ? क्या मेरे पास निजी जीवन का अधिकार नहीं है? मैं सोचता हूँ कि उनके विचार संकीर्ण हैं। मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: आप अपनी शामें कैसे गुज़ारते हैं, यह आप पर निर्भर करता है। पर अगर आपकी थकान से आपको या अन्यो को जोखिम हो रहा है, तो आपकी प्रबन्धक आपके साथ यह मामला उठाने के लिए सही है – हालांकि उन्हें ऐसा संवेदनशीलता के साथ और आपकी निजता का सम्मान करते हुए करना चाहिए। हालांकि हम कर्मचारियों के निजी जीवन का सम्मान करते हैं, फिर भी ऐसे व्यवहार को स्वीकार नहीं किया जा सकता, जिससे आपको और आपके सहकर्मियों के लिए सुरक्षा संबंधी खतरा हो सकता है। सुरक्षा के साथ कोई समझौता नहीं हो सकता।

प्रश्न: मेरे उत्पादन सुपरवाइज़र ने मुझे एक ऐसे सुरक्षा उपकरण को निष्क्रिय करने का निर्देश दिया है, जो उत्पादन की लाइन को धीमा कर देता है। मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: आप सुरक्षा प्रतिनिधि के उचित पूर्व अनुमोदन के बिना किसी सुरक्षा उपकरण या निगरानी उपस्कर को कभी बाईपास, डिसकनेक्ट या निष्क्रिय न करें। सुरक्षा एक ऐसी पूर्ण प्रतिबद्धता है, जिसके साथ उत्पादन कार्यक्रमों या किसी अन्य कारण से समझौता नहीं किया जाना चाहिए।

प्रश्न: एक बिक्री प्रतिनिधि के रूप में मैं प्रायः अंधेरा हो जाने के बाद बड़े नगरों और ग्रामीण क्षेत्रों में उत्पाद नमूनों के साथ ड्राइव करता हूँ। कभी-कभी मैं सुरक्षित अनुभव नहीं करता। मैंने अपने प्रबन्धक के साथ सुरक्षा संबंधी मुद्दे पर चर्चा की है पर उसने मेरी चिन्ताओं पर कार्रवाई नहीं की है। क्या मुझे कम्पनी में किसी अन्य के समझ यह मुद्दा प्रस्तुत करना चाहिए?

उत्तर: आपको स्वयं को ऐसी स्थिति में डालने से बचाने का प्रयास करना चाहिए, पर कई बार यह अपरिहार्य हो सकता है। अगर आप यह अनुभव करते हैं कि आपकी सुरक्षा जोखिम में है, तो सम्भावित समाधानों पर चर्चा करने के लिए आपको अपने मानव संसाधन प्रबन्धक से सम्पर्क करना चाहिए।

प्रश्न: मुझे अभी पता चला है कि हमारा एक उप-ठेकेदार हमारे परिसरो पर पीता रहा है। चूंकि वह तकनीकी रूप से L'ORÉAL का कर्मचारी नहीं है, इसलिए क्या हमें चिन्तित होना चाहिए?

उत्तर: प्रबन्धन को किसी ऐसे व्यवहार के बारे में सूचित करें, जो हमारे काम के वातावरण की सुरक्षा के साथ समझौता कर सकता है या किसी को जोखिम में डाल सकता है।

**याद रखें:** अगर आप स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक सीमित मत रखिए। आपको अपने स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबन्धक,, अपने मानव संसाधन प्रबन्धक या अपने कार्यस्थल प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# विविधता

**L'ORÉAL** में हम अन्तर के महत्त्व में विश्वास रखते हैं और इसे हमारे काम में एक बढ़िया परिसम्पत्ति मानते हैं। हमारी कार्यशक्ति की विविध पृष्ठभूमि सृजनात्मकता उत्पन्न करती है और हमें हमारे ग्राहकों की बेहतर समझ प्रदान करती है।

**L'ORÉAL** उन लोगों का व्यावसायिक एकीकरण सुकर बनाने के लिए प्रतिबद्ध है, जिन पर विशेष ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है: युवा वयस्क, हानि की पृष्ठभूमियों वाले व्यक्ति और विशेष शारीरिक आवश्यकताओं वाले व्यक्ति।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- यह सुनिश्चित करना कि हम निम्नलिखित के आधार पर भेदभाव न करें:
  - लिंग
  - विकलांगता
  - पारिवारिक स्थिति
  - यौन रुचि
  - आयु
  - राजनीतिक और दार्शनिक राय
  - धार्मिक विश्वास
  - यूनियन क्रियाकलाप
  - प्रजातीय, सामाजिक, सांस्कृतिक या राष्ट्रीय मूल

यह न केवल भर्ती पर, बल्कि सामान्य रूप से प्रशिक्षण, पदोन्नति, सतत रोजगार और कार्य स्थितियों पर भी लागू होता है।

- विविध कार्यबल के लिए **L'ORÉAL** की प्रतिबद्धता का समर्थन करना और इसे बढ़ावा देना
- यह सुनिश्चित करना कि हमारे आपूर्तिकर्ताओं, ग्राहकों और व्यावसायिक भागीदारों को **L'ORÉAL** की विविधता नीति के बारे में पता हो

प्रश्न: **L'ORÉAL** का "भेदभाव" से निश्चित रूप में क्या तात्पर्य है? क्या यह मेरे देश में कानून द्वारा दी गई परिभाषा के समान है, या क्या यह अलग है?

उत्तर: पहला नियम यह है कि **L'ORÉAL** स्थानीय कानूनों का सम्मान करती है और इसलिए अपने देश में किसी भी कर्मचारी द्वारा भेदभाव के नियमों को उल्लंघन किए जाने पर दंड दिया जा सकता है। पर ऐसे देश हो सकते हैं, जहाँ **L'ORÉAL** का यह विचार है कि भेदभाव के संबंध में कानून ऐसे कतिपय व्यवहारों के लिए मना नहीं करता, जो कम्पनी को अस्वीकार्य लगते हैं। उदाहरण के लिए **L'ORÉAL** न केवल प्रत्यक्ष भेदभाव, बल्कि अप्रत्यक्ष भेदभाव के भी विरुद्ध है।

प्रत्यक्ष भेदभाव का अर्थ है – नौकरियों, प्रशिक्षण, पदोन्नतियों, लगातार रोजगार या कार्य-जीवन के किसी अन्य पहलू के बारे में किया गया कोई काम, जिसका अर्थ है कि प्रभावित व्यक्तियों को समान व्यवहार और अवसर नहीं मिलते।

अप्रत्यक्ष भेदभाव ऐसा कोई भी काम है, जो प्रकट रूप से तटस्थ है, जो किसी विशेष लिंग, आयु, विकलांगता या कोई अन्य विशेषता वाले किसी व्यक्ति को अन्यो की तुलना में हानि की स्थिति में रखता है।

प्रश्न: मेरे विभाग में एक सहकर्मी प्रायः लोगों की जातीय पृष्ठभूमि और धर्म के बारे में चुटकुले बनाता है। वह यह कहता है कि वह सिर्फ हंसी-मजाक कर रहा है – पर मुझे उसकी टिप्पणियाँ अपमानजनक तथा नीचा दिखाने वाली लगती हैं। मैं नहीं चाहता कि लोग मुझे मजा बिगाड़ने वाला या अतिसंवेदनशील या मजाकरहित मानें, और मैं उसका विरोध करने से डरता हूँ। मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: लोगों की त्वचा के रंग, उनके जन्म के देश, उनके धर्म या यहाँ कि उनके उच्चारण के कारण उनके विरुद्ध चुटकले या निन्दा **L'ORÉAL** में हमारे लिए स्वीकार्य नहीं हैं। वे उस सम्मान को नकारते हैं, जिसका हममें से प्रत्येक हकदार है। अपने सहकर्मी को यह बताएं कि आपको उसके "चुटकुले" अपमानजनक लगते हैं। अगर वह ऐसा करना बन्द नहीं करता, तो आपको यह मामला विभाग के प्रबन्धन या मानव संसाधन प्रबन्धक के ध्यान में लाना चाहिए।

प्रश्न: मैं काम के सप्ताह को शुक्रवार शाम अपनी टीम की बैठक के साथ समाप्त करना पसन्द करता हूँ, जिससे हम सप्ताह के दौरान आने वाले किन्हीं मुद्दों पर चर्चा कर सकें। मुझे यह पता है कि इससे मेरी टीम के दो सदस्यों के लिए कठिनाईयाँ उत्पन्न होती हैं, जो धार्मिक कारणों से शुक्रवार को जल्दी जाना पसन्द करते हैं – अगर, बेशक, कोई काम किया जाना बाकी न रह जाए। क्या यह अप्रत्यक्ष भेदभाव है?

उत्तर: यह उस स्थिति में अप्रत्यक्ष भेदभाव हो सकता है, अगर आपके पास शुक्रवार की शाम को बैठक आयोजित करने की वैध आवश्यकता न हो या अगर आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए और अधिक उपयुक्त उपाय हैं। ऐसा लगता है कि बैठक की आपकी आवश्यकता वैध है (अपनी टीम की प्रगति की निगरानी करना और उनके प्रश्नों के लिए उपलब्ध रहना) – पर क्या आपको इसे वास्तव में शुक्रवार की शाम को आयोजित करना होता है? क्या आप दिन में पहले – या सोमवार की सुबह सबसे पहले बैठक आयोजित करके यही परिणाम प्राप्त कर सकते हैं?

प्रश्न: मैं यह सुनता रहता हूँ कि विविधता हमारे समूह के लिए महत्वपूर्ण है। क्या इसका यह अर्थ है कि क्या मुझे महिलाओं या जातीय अल्पसंख्यकों के लोगों को काम पर लगाना चाहिए या पदोन्नति देनी चाहिए?

उत्तर: नहीं इसकी अपेक्षा नहीं की जाती। L'ORÉAL में हम योग्यता के आधार पर लोगों को काम पर लगाते हैं और इसलिए आपको अपने काम के लिए सर्वोत्तम उम्मीदवार को काम पर लगाना चाहिए। पर यह याद रखें कि विविधता केवल जातीय अल्पसंख्यकों और महिलाओं तक ही सीमित नहीं है। इसमें अन्य समूह सम्मिलित हैं, जिनके साथ प्रायः भेदभाव किया जाता है, जैसे विकलांग, बूढ़े लोग इत्यादि।

**याद रखें:** अगर आप विविधता से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी [“खुली बात” (“Open Talk”) से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# उत्पीड़न और गुंडागर्दी

हममें से प्रत्येक व्यक्ति को सम्मान और मानवीय गरिमा का अधिकार है। L'ORÉAL में वह सिद्धांत हमारे काम करने के तरीके का आधार है। ऐसे किसी भी व्यवहार या काम, जिससे इस अधिकार का उल्लंघन हो जाने की सम्भावना है और, विशेष रूप से, उत्पीड़न या गुंडागर्दी का कोई भी रूप स्वीकार्य नहीं है। L'ORÉAL में हम तथ्यों और विचारों को चुनौती देते हैं, व्यक्तियों को नहीं।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- उत्पीड़न या गुंडागर्दी न करना
- ऐसे कार्यस्थल के लिए L'ORÉAL की प्रतिबद्धता का समर्थन करना और इसे बढ़ावा देना, जो सारी गुंडागर्दी और उत्पीड़न से मुक्त हो
- विनम्र रहना, हमारे साथी कर्मचारियों के साथ वैसा व्यवहार करना, जैसा हम उनके द्वारा अपने लिए चाहते हैं

प्रश्न: L'ORÉAL का उत्पीड़न और "गुंडागर्दी" से निश्चित रूप से क्या तात्पर्य है? मेरे विचार में मेरे देश में इस बारे में कानून नहीं है।

उत्तर: पहला नियम यह है कि L'ORÉAL स्थानीय कानूनों का सम्मान करती है और इसलिए अपने देश में उत्पीड़न के कानूनों का उल्लंघन करने वाले किसी कर्मचारी को दंड दिया जा सकता है। पर ऐसे देश हो सकते हैं, जहाँ L'ORÉAL का यह मानना है कि उत्पीड़न के बारे में कानून में ऐसे कतिपय व्यवहारों की मनाही नहीं है, जो कम्पनी को अस्वीकार्य लगते हैं। परिस्थितियों के आधार पर, कतिपय व्यवहार को अनुपयुक्त समझा जा सकता है, जैसे:

- दुख पहुंचाने या नाराज़ करने के लिए किए जाने वाले काम
- किसी व्यक्ति से जान-बूझकर गलती करवाना
- अपमान करना या धमकाना
- शारीरिक या सामाजिक अलगाव (तथाकथित "मूक उपचार")

आपके देश में इस विशेष विषय पर कोई कानून नहीं हो सकता है। फिर भी, आप सम्भवतया यह पाएंगे कि इस प्रकार के व्यवहारों की कानूनी मनाही है, चाहे इसे उत्पीड़न या गुंडागर्दी न माना जाता हो।

प्रश्न: मेरी प्रबन्धक बहुत डांट-डपट करने वाली हो सकती हैं। मुझे पता है कि वह बढ़िया काम करवाने के लिए हमसे बहुत मेहनत करवा रही हैं, पर कई बार वह वास्तव में लोगों का अपमान कर सकती हैं और यह पूरी टीम के मनोबल पर प्रभाव डाल रहा है। क्या मैं इस संबंध में कुछ कर सकता हूँ?

उत्तर: आपकी प्रबन्धक से यह अपेक्षा की जाती है कि वह काम की वह गुणवत्ता प्रदान करने के लिए अपनी टीम को चुनौती दे और उसे प्रेरित करे, जिसकी हम L'ORÉAL में अपेक्षा करते हैं। इसका यह अर्थ हो सकता है कि वे टीम के सदस्यों के कार्यनिष्पादन की आलोचना करेंगी या इस पर टिप्पणी करेंगी। पर, किसी प्रबन्धक से यह अपेक्षा भी की जाती है कि वह टीम के सदस्यों के साथ सम्मान का व्यवहार करे और उचित संवेदनशीलता के साथ काम करे। अगर आप यह अनुभव करते हैं कि आपसे पेशेवर तरीके से व्यवहार नहीं किया जा रहा है, तो आपको अपनी प्रबन्धक से बात करने का प्रयास करना चाहिए। आप अपने मानव संसाधन प्रबन्धक से भी सम्पर्क कर सकते हैं। अच्छा कार्य वातावरण हम सबके – प्रबन्धकों और कर्मचारियों के समान सहयोग और भागीदारी से ही उत्पन्न हो सकता है।

**याद रखें:** अगर आप उत्पीड़न और गुंडागर्दी से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# यौन-उत्पीड़न

हममें से प्रत्येक व्यक्ति को सम्मान और मानवीय गरिमा का अधिकार है। L'ORÉAL में वह सिद्धांत हमारे काम करने के तरीके का आधार है। ऐसे किसी भी व्यवहार या काम, जिससे इस अधिकार का उल्लंघन हो जाने की सम्भावना है और, विशेष रूप से, यौन-उत्पीड़न का कोई भी रूप, स्वीकार्य नहीं है।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- यौन-उत्पीड़न न करना
- ऐसे व्यवहार को तुरन्त रोकना, जिसके बारे में हमें यह बताया गया है कि वह अनचाहा है
- ऐसे कार्यस्थल के लिए L'ORÉAL की प्रतिबद्धता का समर्थन करना और इसे बढ़ावा देना, जो सारे यौन-उत्पीड़न से मुक्त हो

प्रश्न: L'ORÉAL का "यौन-उत्पीड़न" से निश्चित रूप से क्या तात्पर्य है? क्या यह मेरे देश के कानून द्वारा दी गई परिभाषा के समान है या यह भिन्न है?

उत्तर: पहला नियम यह है कि L'ORÉAL स्थानीय कानूनों का सम्मान करती है और इसलिए अपने देश में यौन-उत्पीड़न के कानूनों का उल्लंघन करने वाले किसी कर्मचारी को दंड दिया जा सकता है। पर ऐसे देश हो सकते हैं, जहाँ L'ORÉAL का यह मानना है कि यौन-उत्पीड़न के बारे में कानून ऐसे कतिपय व्यवहारों की मनाही नहीं करता, जो कम्पनी को अस्वीकार्य लगते हैं। परिस्थितियों के आधार पर, कतिपय व्यवहारों को उनकी गम्भीरता और बारंबारता के कारण अनुपयुक्त समझा जा सकता है, जैसे:

- अनचाहा शारीरिक सम्पर्क, निगाहें और अन्य इशारे, टिप्पणियाँ, आमंत्रण या अनुरोध
- आपत्तिजनक सामग्री वितरित करना या दर्शाना, जिनमें अनुपयुक्त चित्र या कार्टून सम्मिलित हैं

प्रश्न: मेरी एक सहकर्मी ऐसे कई पुरुषों के साथ काम करती है, जो महिलाओं के बारे में नियमित रूप से कामुक टिप्पणियाँ करते रहते हैं। टिप्पणियाँ प्रायः घटिया, अभद्र और अनादर करने वाली होती हैं। वह ऐसा नहीं सोचती कि वे यह महसूस करते हैं कि वे क्या कर रहे हैं, पर उन्हें उनका व्यवहार परेशान करने वाला और नीचा दिखाने वाला लगता है। हालांकि उन्हें अन्यों को बताने पर डर लगता है, क्योंकि वे स्वयं को अतिलज्जालु (prude) साबित नहीं करना चाहतीं – या अपने पर निजी रूप से ऐसी टिप्पणियाँ नहीं करवाना चाहतीं। मुझे इस बारे में क्या करना चाहिए?

उत्तर: आपको अपनी सहकर्मी को उस स्थिति में पुरुषों से सीधे बात करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए, अगर उन्हें ऐसा करना सहज लगता है। वे यह मामला अपने विभागीय प्रबन्धन या मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ भी उठा सकती हैं। अगर आपकी सहकर्मी कार्रवाई नहीं करतीं, तो आपको वह बताना चाहिए, जो उन्होंने आपको बताया है – चाहे आपके पास पूरे तथ्य न हों या आपने उत्पीड़न स्वयं न देखा हो। अपमानजनक व्यवहार को गम्भीर हो जाने से पहले रोकना महत्वपूर्ण होता है।

**याद रखें:** अगर आप यौन-उत्पीड़न से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# निजता

हम सभी को निजता का अधिकार है।

**L'ORÉAL** कर्मचारियों की निजी सूचना (जैसे उनके निजी रिकॉर्ड, फोटो और घर का पता) की गोपनीयता का सम्मान करने के लिए प्रतिबद्ध है। केवल वही सूचना प्राप्त की जाती है और कम्पनी द्वारा रखी जाती है, जिसकी **L'ORÉAL** के दक्ष प्रचालन के लिए आवश्यकता होती है।

अगर हमें कर्मचारियों की निजी सूचनाएं देखने का अधिकार प्राप्त है, तो हमसे निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- यह सुनिश्चित करना कि हम ऐसी सूचना केवल प्राधिकृत व्यक्तियों को "जानने की आवश्यकता" के आधार पर प्रदान करें
- यह सुनिश्चित करना कि हम **L'ORÉAL** से बाहर के किसी भी व्यक्ति को तब तक कभी ऐसी सूचना प्रदान न करें, जब तक ऐसा करना कानून के अनुसार ज़रूरी न हो – या फिर कर्मचारियों के विशेष प्राधिकार से ऐसा किया जाए
- यह सुनिश्चित करना कि ऐसी सूचना सुरक्षित रूप से रखी जाए
- उन कानूनी या व्यावसायिक कारणों को पूरा करने के लिए इस सूचना को आवश्यकता से अधिक समय के लिए न रखना, जिनके लिए इसे प्राप्त किया गया था
- ऐसी निजी सूचना को इसके उद्गम के देश से बाहर भेजने से पहले सलाह लेना

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- निजी कर्मचारी सूचना को न देखना और इसे न सहेजना, बशर्ते हमें उस सूचना के लिए उपयुक्त प्राधिकार और स्पष्ट व्यावसायिक आवश्यकता हो
- हमारे सहकर्मियों की निजता के अधिकार का सम्मान करना

प्रश्न: मैं अपने एक सहकर्मी को उसके घर पर आश्चर्यचकित कर देने वाला जन्मदिन उपहार भेजना चाहूँगा। मैंने मानव संसाधन से उसका निजी पता देने के लिए कहा, पर वह यह कहता है कि वह मुझे यह नहीं बता सकता क्योंकि यह "निजता के उसके अधिकार का उल्लंघन" होगा! क्या यह बात समझ से कुछ बाहर नहीं है?

उत्तर: नहीं। मानव संसाधन विभाग का उत्तर पूरी तरह से उपयुक्त है – कर्मचारी की सारी निजी सूचना पूरी तरह गोपनीय रहनी चाहिए। वे अपवाद आरम्भ नहीं कर सकते।

प्रश्न: मुझे हाल ही में मेरे प्रबन्धक द्वारा मेरे एक सहकर्मी के बारे में मानव संसाधन के साथ बात करते हुए और इस बात के बारे में सुनाई पड़ा कि वह गम्भीर रूप से बीमार है। अपने फालतू समय में, मैं एक ऐसी परोपकारी संस्था के लिए स्वयंसेवक के रूप में काम करता हूँ, जो गम्भीर बीमारी से पीड़ित लोगों की सहायता करती है और मैं यह जानना चाहूँगा कि क्या मैं कुछ सहायता कर सकता हूँ। क्या मैं अपने सहकर्मी से सीधे सम्पर्क कर सकता हूँ या मुझे पहले अपने प्रबन्धक से बात करनी चाहिए?

उत्तर: आपको अपने सहकर्मी से सम्पर्क नहीं करना चाहिए। इसके बजाए, आपको अपने प्रबन्धक और/या मानव संसाधन विभाग को यह सूचित करना चाहिए कि आपने यह बातचीत संयोग से सुन ली है। अपने सहकर्मी की निजता का सम्मान करने के लिए, आपको, बेशक, किसी को वह सूचना नहीं बतानी चाहिए जो आपको पता है।

**याद रखें:** अगर आप निजता से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन, अपने आंकड़ा सुरक्षा प्रबंधक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# हित के टकराव

हम सभी को ऐसी स्थितियों से बचना चाहिए, जहाँ हमारे निजी हितों के L'ORÉAL के हितों से टकराव होने की सम्भावना हो।

यहाँ तक कि टकराव के दिखाई देने भर से भी L'ORÉAL की और हमारी ख्याति नष्ट हो सकती है।

किसी सम्भावित टकराव से निपटने का समाधान पूर्ण प्रकटन है। इससे हर चीज़ की उचित तरीके से जाँच-पड़ताल सम्भव हो पाती है। इसके परिणामस्वरूप, यह हो सकता है कि जो बात पहले समस्या लग रही थी, वह वास्तव में कम्पनी के लिए बिल्कुल भी हानिकारक नहीं है। पर सारे तथ्यों के पूर्ण प्रकटन के माध्यम से ही हर संबंधित व्यक्ति इस संबंध में निश्चित रूप से जान सकता है और इसे अन्यों को विश्वास के साथ बता सकता है।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- लाइन प्रबन्धन को उस स्थिति में प्रकटन, अगर हित का कोई ऐसा सम्भावित टकराव है, जिसकी हमारे निर्णय और कार्यों को प्रभावित करने या ऐसा प्रतीत होने की सम्भावना है (उदाहरण के लिए, जहाँ एक पारिवारिक सदस्य आपूर्तिकर्ता द्वारा काम पर लगाया जाता है)
- किसी ऐसे संगठन में तब कोई स्थिति, भागीदारी या वित्तीय हिस्से न रखना, जो L'ORÉAL का प्रतिस्पर्धी, ग्राहक, आपूर्तिकर्ता या कोई अन्य व्यावसायिक भागीदार हो, अगर L'ORÉAL में हमारी स्थिति से हम व्यावसायिक संबंध को प्रभावित कर सकते हों

प्रश्न: मेरे एक सहकर्मी का/की एक चचेरा भाई/चचेरी बहन है, जिसने हमारी कम्पनी में नौकरी आरम्भ की है और मेरे स्कूल के एक पुराने दोस्त ने मेरे साथ काम करना आरम्भ किया है। मैं इस बात से थोड़ा चिन्तित हूँ कि लोग यह सोच सकते हैं कि यहाँ हित का टकराव होने की सम्भावना है। क्या ये नीतियाँ परिवार के करीबी सदस्यों पर ही लागू होती हैं – या ये इस मामले पर भी लागू होंगी?

उत्तर: उत्तर सरल है: अगर सम्बन्ध ऐसा है कि यह आपकी वस्तुनिष्ठता को प्रभावित कर सकता है, तो आपको यह नीति लागू करनी चाहिए और मार्गदर्शन के लिए पूछना चाहिए। इस तथ्य, कि किसी के परिवार का कोई सदस्य या दोस्त पहले ही L'ORÉAL के लिए काम करता है, कम्पनी में नौकरी के लिए उम्मीदवार के रूप में उनकी योग्यता पर कोई प्रभाव नहीं डालता। पर यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास किया जाता है कि वेतन और कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन की एक स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा देखरेख की जाए और वस्तुनिष्ठता और सभी के लिए निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए इन स्थितियों की सतत आधार पर निगरानी की जाए।

प्रश्न: मैं एक विशेष L'ORÉAL आपूर्तिकर्ता के काम की गुणवत्ता से वास्तव में प्रभावित हुआ हूँ और इसके परिणामस्वरूप मैं कम्पनी में निवेश करना चाहूँगा। क्या यहाँ हित का टकराव है?

उत्तर: हालांकि आपकी भागीदारी केवल वित्तीय हो सकती है, फिर भी L'ORÉAL में आपकी स्थिति, क्रय के निर्णयों पर आपके प्रभाव, आपके निवेश की रकम और संबंधित कम्पनी के ग्राहक के रूप में L'ORÉAL के महत्त्व के आधार पर हित का टकराव हो सकता है। यह पता लगाने कि क्या यह स्वीकार्य है, का अकेला तरीका इसे अपने प्रबन्धन या मानव संसाधन प्रबन्धक को इसे बताना है और मामले पर खुले रूप से चर्चा करना है।

प्रश्न: मेरे बेटा एक बेहद अच्छे स्थानीय होटल का मालिक है और इस क्षेत्र की बहुत सी कम्पनियाँ दोपहर के भोजन और समारोहों के लिए इसका उपयोग करती हैं। यह हमारे समारोह के लिए एक स्वाभाविक पसन्द होगी। इस बात को देखते हुए कि मूल्य और गुणवत्ता के आधार पर अन्यों से बेहतर है, क्या मेरे द्वारा बुकिंग कराने में कोई बाधा है?

उत्तर: स्थान के प्रतिस्पर्धात्मक मूल्य और लोकप्रियता को देखते हुए, कम्पनी के लिए वहाँ समारोह आयोजित करना स्वीकार्य हो सकता है। पर, इस मामले में निर्णय लेना आपके लिए उचित नहीं होगा क्योंकि यहाँ हित का स्पष्ट टकराव है। ऐसे अन्य मामलों की भाँति, जहाँ कोई करीबी पारिवारिक सदस्य किसी वर्तमान या सम्भावित आपूर्तिकर्ता या अन्य व्यावसायिक भागीदार के लिए काम करता है, आपको अपने लाइन प्रबन्धक को यह बात बता देनी चाहिए। इसके बाद वह आपको किसी अजीबो-गरीब स्थिति से बचाने के लिए आवश्यक उपाय कर सकती/सकता है।

प्रश्न: अपने खाली समय के दौरान मैं राष्ट्रीय उपभोक्ता संघ का उपाध्यक्ष हूँ। मैं इस पद पर कई वर्षों से हूँ। अब मुझे यह पता लगा है कि संघ कानून में परिवर्तन लाने के लिए लॉबी करने की योजना बना रहा है, जिससे L'ORÉAL के लिए समस्याएं हो सकती हैं। मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: L'ORÉAL कर्मचारियों की निजता का सम्मान करती है और संघों या परोपकारी संस्थाओं के माध्यम से समाज के प्रति कर्मचारियों के योगदान को सकारात्मक मानती है। फिर भी, आपको उस समय अपने लाइन प्रबन्धन को ऐसे संगठन में अपनी सदस्यता या भागीदारी के बारे में बताना चाहिए, जब आपको ऐसा लगता है कि L'ORÉAL के हितों के साथ टकराव है या सम्भावित टकराव है। आपका प्रबन्धन या मानव संसाधन प्रबन्धक आपको उपयुक्त कार्रवाई के बारे में सलाह दे सकेगा। इस मामले में संघ में अपने सहकर्मियों को पूर्ण प्रकटन करना भी समझदारी होगी, जिससे उनके लिए भी हित का टकराव समझाया जा सके और उस विशेष लॉबिंग अभियान में किसी भागीदारी से हटा जा सके।

प्रश्न: मेरी पत्नी L'ORÉAL के एक प्रतिस्पर्धी के लिए काम करती है। हम घर में काम के बारे में बात नहीं करते और मेरे विचार में कम्पनी को इस बात से कोई मतलब नहीं होना चाहिए कि मेरी पत्नी अपने व्यावसायिक जीवन में क्या करती है। इसके बावजूद मेरे कुछ सहकर्मियों ने यह सुझाया है कि मैं समझौता करने वाली स्थिति में हूँ। तो मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: इससे हित के टकराव का प्रतीत होना उत्पन्न हो सकता है। स्वयं और कम्पनी – दोनों को बचाने के लिए आपको अपने प्रबन्धन या मानव संसाधन प्रबन्धक को तथ्य बता देने चाहिए। इसके अतिरिक्त, आपको और आपकी पत्नी को व्यवसाय के बारे में चर्चा नहीं करनी चाहिए और यह सुनिश्चित करने के लिए उपाय करने चाहिए कि दोनों कम्पनियों की गोपनीय या मालिकाना सूचना की रक्षा की जाए।

प्रश्न: मेरी टीम का एक सदस्य दो महीनों से अपनी सेक्रेटरी के साथ डेटिंग करता रहा है। वे कार्यस्थल पर इस बारे में बहुत समझदारी से काम लेते थे, पर लोगों को फिर भी पता चल गया। मुझसे यह अपेक्षा नहीं की जाती कि मैं इसके बारे में औपचारिक तौर पर जानूँ। इससे सभी प्रकार की अफवाहें गर्म होने लगी हैं और यह कहना उचित है कि कुछ अन्य सेक्रेटरी इससे बिल्कुल भी खुश नहीं हैं। बेशक, मैं इस सब की यह सुनिश्चित करने के लिए निगरानी कर रहा हूँ कि पक्षपात का कोई प्रमाण न हो – पर अगर उनका संबंध टूट गया और स्थिति बिगड़ गई, तो क्या होगा? क्या मुझे इस बारे में कुछ करना चाहिए – और अगर हाँ, तो क्या करना चाहिए?

उत्तर: यह एक बहुत संवेदनशील स्थिति है। L'ORÉAL में हम कर्मचारियों के निजी जीवन का सम्मान करते हैं और इसलिए हमें उनके प्रेम संबंधों को जानने की ज़रूरत नहीं है। फिर भी, हमें उनके व्यावसायिक संबंधों में रुचि है। आपके द्वारा बताई गई स्थिति उपयुक्त नहीं है क्योंकि यहाँ हित का टकराव मौजूद है। किसी प्रबन्धक से अपने मातहत को तब वस्तुनिष्ठता से परखने की अपेक्षा नहीं की जा सकती है, अगर उसका उससे प्रेम संबंध हो। आपको इससे निपटने के तरीके के बारे में चर्चा करने के लिए अपने मानव संसाधन प्रबन्धक से परामर्श लेना चाहिए। आदर्श रूप से, हमारे एक कर्मचारी को काम बदलने चाहिए और हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास करेंगे कि ऐसा प्रभावपूर्ण तरीके से पर संवेदनशीलता से किया जाए। तथ्यों और परिस्थितियों के आधार पर यह यौन-उत्पीड़न मामला भी हो सकता है।

**याद रखें:** अगर आप हित के टकरावों से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी [“खुली बात” (“Open Talk”) से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# जिम्मेदार नैगम नागरिक के रूप में हमारा काम करने का तरीका

“हम सुन्दरता और निष्पक्षता के विश्व का  
निर्माण करने में अपनी भूमिका निभाते हैं”

L'ORÉAL भावना



# राजनीतिक क्रियाकलाप

**L'ORÉAL** तब तक अपने कर्मचारियों के राजनीतिक क्रियाकलापों में व्यक्ति के रूप में भाग लेने के अधिकार का सम्मान करती है, जब तक ऐसा करने में वे यह सुनिश्चित करें कि वे कम्पनी का प्रतिनिधित्व नहीं करते।

हममें से जो कोई भी राजनीतिक क्रियाकलापों में भाग लेता है, उससे निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- यह स्पष्ट करना कि हम किसी भी तरीके से **L'ORÉAL** का प्रतिनिधित्व नहीं कर रहे हैं
- हमारे निजी राजनीतिक क्रियाकलाप संचालित करने या इनमें सहायता करने के लिए कम्पनी के संसाधनों (कम्पनी के समय, फोन कागज़, ईमेल और अन्य परिसम्पत्तियों सहित) का उपयोग न करना

प्रश्न: मैं एक स्थानीय उम्मीदवार के लिए कुछ स्वयंसेवा करता हूँ, जिसकी नीतियां काफी हद तक **L'ORÉAL** के मूल्यों के अनुरूप हैं। क्या मैं कुछ लायर्स की कॉपी करने के लिए कॉपी मशीन का उपयोग कर सकता हूँ?

उत्तर: नहीं। कम्पनी के समय या किसी प्रकार के संसाधन का राजनीतिक क्रियाकलापों की सहायता के लिए उपयोग न करें।

प्रश्न: मेरे लाइन प्रबन्धक ने मुझसे यह पूछा है कि क्या मैं उसकी पुत्री के मेयर के अभियान में कुछ दान देना चाहूँगा? क्या यह उपयुक्त है?

उत्तर: नहीं। चाहे आपका सुपरवाइज़र आप पर दबाव नहीं डाल रहा है, फिर भी ऐसा कोई अनुरोध, चाहे कितना भी अबोध क्यों न हो, अनुपयुक्त है और यह ज़बरदस्ती हो सकता है।

**याद रखें:** अगर आप राजनीतिक क्रियाकलापों से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन, अपने जनसम्पर्क प्रबन्धक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# समुदाय के प्रति योगदान

**L'ORÉAL** समाज में एक जिम्मेदार कार्यकर्ता, एक अच्छा पड़ोसी और एक चिंतित नागरिक है, जो हमारे द्वारा किए जाने वाले व्यवसाय के क्षेत्रों के समुदायों के लिए प्रतिबद्ध है। हम अपने कर्मचारियों को समाज में सक्रिय भूमिका निभाने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- **L'ORÉAL** समूह द्वारा बढ़ावा दी गई लोकोपकारी परियोजनाओं की सहायता करना, उन परियोजनाओं में भाग लेना, जो हमारे लिए रुचिकर हैं और जिनमें हमारा वैयक्तिक प्रोफाइल योजित मूल्य प्रदान करता है
- यह सुनिश्चित करना कि हम केवल उन कार्यों में **L'ORÉAL** को संलग्न करें, जो हमारी लोकोपकारी कार्यनीति को व्यक्त करते हैं और हमारे नैगम मूल्यों को व्यक्त करते हैं
- यह समझना कि लोकोपकार एक दीर्घकालिक प्रतिबद्धता है और आकार पर ध्यान दिए बिना सभी कार्य इस बात की स्पष्ट योजना के साथ किए जाने चाहिए कि समय बीतने के साथ भागीदारी को कैसे विकसित करना है

प्रश्न: एक लोकोपकार कार्यक्रम, जिसमें मैं अपने स्थानीय समुदाय के साथ संलग्न हूँ, ने यह पूछा है कि क्या **L'ORÉAL** उनके उद्देश्य की सहायता करने के लिए मुफ्त उत्पाद प्रदान कर सकती है। मुझे यह पता है कि शैम्पू और नहाने के जैल की बड़ी मात्रा नष्ट की जाने वाली है क्योंकि यह पुरानी पैकेजिंग में है। मैं किसी व्यक्ति को पता लगे बगैर इसे ले जाए जाने की व्यवस्था कर सकता हूँ। क्या मैं इसे उन्हें दे सकता हूँ?

उत्तर: **L'ORÉAL** उस स्थिति में आपको अपने लोकोपकार प्रयासों में सहायता करना चाहती है, अगर यह कम्पनी की कार्यनीति के अनुरूप हों। आपको अपने प्रबन्धक को सूचित करना चाहिए, जो यह निर्धारित कर सकता है कि क्या यह परोपकारी काम **L'ORÉAL** की कार्यनीति के अनुरूप है और आपके देश में लोकोपकार के लिए जिम्मेदार व्यक्ति को इसका प्रस्ताव कर सकता है।

प्रश्न: मैं जिस अस्पताल में प्रति सप्ताह स्वयंसेवा करता हूँ, वह सभी से नए स्वयंसेवकों की भर्ती करने में सहायता करने के लिए कह रहा है और वह चाहेगा कि मैं **L'ORÉAL** को और अधिक संलग्न करूँ। मुझे पता है कि मेरे कई सहकर्मियों की इसमें रुचि हो सकती है। क्या मुझे उनके साथ सीधे बात करनी चाहिए?

उत्तर: अगर यह अस्पताल **L'ORÉAL** की समग्र लोकोपकार कार्यनीति के अनुरूप किसी अवसर का प्रतिनिधित्व करता है, तो आपको यह देखने के लिए अपने प्रबन्धक से बात करनी चाहिए कि क्या कम्पनी को अस्पताल के साथ भागीदारी में संलग्न करना सम्भव होगा। **L'ORÉAL** "चेक से परे जाने" और ऐसी भागीदारियों का विकास करने का प्रयास करती है, जिनमें नकद और वस्तु के दान, कर्मचारी योगदान और विशेष रूप से वह विशेषज्ञता प्रदान करना सम्मिलित होता है, जो अन्यो की सहायता करने के लिए बहुत से क्षेत्रों में हमारे पास है। आप इस परियोजना के लिए नैगम प्रायोजक हो सकते हैं और साथ मिलकर सार्थक दीर्घकालिक कार्यक्रम का विकास कर सकते हैं।

**याद रखें:** अगर आप समुदाय के प्रति योगदान से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# पर्यावरण का प्रबन्धन

**L'ORÉAL पर्यावरण का सम्मान करती है और अपना पर्यावरणीय प्रभाव कम करना चाहती है। हमारा यह उद्देश्य है कि इस क्षेत्र में अपनी उपलब्धियों और अपनी चुनौतियों के बारे में खुले रूप से संवाद किया जाए।**

बाजार में हमारे उत्पाद प्रस्तुत करने से संबंधित बहुत से क्रियाकलापों का पर्यावरण पर सीधा प्रभाव होता है। यह हर किसी की जिम्मेदारी है कि जहाँ कहीं सम्भव हो, उस प्रभाव को कम करने का प्रयास किया जाए। प्रत्येक छोटा उपाय महत्वपूर्ण होता है।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- पर्यावरण-अनुकूल प्रक्रियाओं के लिए **L'ORÉAL** की प्रतिबद्धता को लागू करना
- अक्षय कच्ची सामग्रियों के उपयोग और पर्यावरण की दृष्टि से अनुकूल पैकेजिंग के विकास का पक्ष लेना
- इस बात पर विचार करना कि हमारा काम पर्यावरण पर किस प्रकार प्रभाव डालता है, जिससे हम उस प्रभाव को जहाँ कहीं सम्भव हो, कम कर सकें: उदाहरण के लिए अनावश्यक यात्रा में कमी करके, पानी और ऊर्जा बचाकर और बेकार सामग्री के उत्पन्न होने को रोककर। जहाँ बेकार सामग्री अपरिहार्य होती है, वहाँ हमें यह अवश्य सुनिश्चित करना चाहिए कि सामग्रियों का पुनःउपयोग किया जाए या इनका जिम्मेदार तरीके से निपटान किया जाए। यहाँ तक कि छोटे-छोटे काम, जैसे कम्पनी के भोजन के क्षेत्रों में छोड़े गए भोजन को अलग करना, महत्वपूर्ण सिद्ध हो सकते हैं
- **L'ORÉAL** की पर्यावरणीय नीति के उल्लंघनों की रोकथाम करने और रोकने के लिए आवश्यक कार्रवाईयां करना
- हवा या पानी के असामान्य रूप से निकलने या उत्सर्जनों को प्रबन्धन या हमारे स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबन्धक को तुरन्त सूचित करना

प्रश्न: विनिर्माण उपस्कर के एक महत्वपूर्ण हिस्से पर प्रदूषण नियंत्रण खराब है। मुझे अभी-अभी पता लगा है कि पुर्जे प्राप्त करने और मरम्मत करने में तीन दिन लगेंगे। क्या हम ऐसे समय वास्तव में उत्पादन रोक सकते हैं, जब हमें बहुत से पिछले आदेशों को पूरा करना है?

उत्तर: हमारे पास कोई विकल्प नहीं है। पर्यावरण संबंधी अच्छी पद्धतियों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता, छोटी अवधि के लाभों या उत्पादन की समय-सूचियों की अपेक्षा अधिक महत्वपूर्ण होती है। मशीन आवश्यक प्रदूषण नियंत्रणों के बिना नहीं होनी चाहिए। आपको अपने लाइन प्रबन्धन को कोई समाधान प्रस्तुत करने के लिए सूचित करना चाहिए।

प्रश्न: जब तक हम स्थानीय कानून का पालन करते हैं, तब तक हमें **L'ORÉAL** के पर्यावरणीय मानकों का क्यों पालन करना होता है, अगर इनकी वजह से हम प्रतिस्पर्धात्मक हानि की स्थिति में आ जाते हैं?

उत्तर: पर्यावरण के प्रति **L'ORÉAL** की प्रतिबद्धता कानून के सामान्य पालन से बढ़कर है। अगर आप यह अनुभव करते हैं कि प्रतिस्पर्धात्मक व्यावसायिक मुद्दे दौंव पर हैं, तो आपको अपने प्रबन्धक के साथ इन पर चर्चा करनी चाहिए।

**याद रखें:** अगर आप पर्यावरण से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन, अपने स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबन्धक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# हमारा काम करने का तरीका प्रबन्धकों के लिए अतिरिक्त संसाधन

“हम निष्ठा से व्यवसाय करते हैं”

L'ORÉAL भावना



# प्रबन्धक की भूमिका

प्रबन्धक के रूप में आपका उत्तरदायित्व अतिरिक्त है क्योंकि:

- आप उदाहरण स्थापित करते हैं और नैतिक आचरण को बढ़ावा देते हैं
- आप निर्णय लेने वाले व्यक्ति हैं, जिसे अधिक जटिल और कठिन मुद्दों का सामना करना होता है
- आपकी टीम आपके पास सलाह और सहायता के लिए आएगी

और प्रबन्धक के रूप में आप उन विषयों से भी निपटेंगे, जिनका सामान केवल प्रबन्धकीय स्तर पर ही किया जाता है, अर्थात:

- विज्ञापन और विपणन
- आन्तरिक व्यापार
- आपूर्तिकर्ता का चयन और आपूर्तिकर्ताओं के साथ निष्पक्ष व्यवहार करना
- उचित प्रतिस्पर्धा
- कर

प्रश्न: मेरे लिए प्रबन्धक के रूप में क्या महत्वपूर्ण है: वित्तीय या व्यावसायिक लक्ष्यों के बारे में अपनी बाध्यताएं या L'ORÉAL भावना और हमारे काम करने के तरीके की बाध्यताओं को पूरा करना?

उत्तर: दोनों पूरी तरह संगत हैं – और प्रत्यक्ष रूप से आपस में जुड़ी हुई हैं। सही कारणों के लिए सही काम करना हमेशा अच्छा व्यवसाय होता है। कम्पनी के हित कभी भी गैर-कानूनी या अनैतिक व्यावसायिक पद्धतियों से पूरे नहीं होते।

# विज्ञापन और विपणन

**L'ORÉAL** का विज्ञापन और विपणन हमारे उत्पादों की तात्त्विक विशेषताओं और कार्यनिष्पादन पर आधारित है। यह सिद्धांत हमारे उपभोक्ताओं की वफादारी हासिल करने और इसे बनाए रखने के लिए अनिवार्य है।

हमारे उत्पादों के विपणन और संवर्धन में लगे हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- यह सुनिश्चित करना कि सारी विज्ञापन और संवर्धनात्मक सामग्री सिद्ध कार्यनिष्पादन और वैज्ञानिक सूचना पर आधारित हो
- हमारे उत्पादों और उनके प्रभावों का निष्पक्ष और सच्चा विवरण और दृश्य प्रतिनिधित्व प्रदान करना
- यह सुनिश्चित करने का प्रयास करना कि हमारे उत्पादों का उद्देश्य और सही उपयोग उपभोक्ताओं को आसानी से समझ आने योग्य हो
- विज्ञापन के प्रति धार्मिक, जातीय, सांस्कृतिक या सामाजिक वर्गों की सम्भावित प्रतिक्रिया के प्रति संवेदनशील रहना
- यह सुनिश्चित करना कि हम उत्पादों के प्रचार के लिए ऐसे माध्यमों (टी. वी. या रेडियो कार्यक्रम, पत्रिकाएं या डिजिटल मीडिया) का उपयोग न करें, जिनकी कार्यनीति लोगों को आकर्षित करने के लिए बेहद हिंसा, नग्नता का उपयोग करने या अन्यो के प्रति अपमानजनक व्यवहार या हिंसा को बढ़ावा देने पर निर्भर होती है। ऐसी कार्यनीतियां **L'ORÉAL** के सिद्धांतों के विपरीत हैं
- यह सुनिश्चित करने के लिए बहुत सावधानी बरतना कि हमारे काम उस स्थिति में **L'ORÉAL** भावना के अनुरूप हों, अगर हम बच्चों और युवाओं के लिए विज्ञापन का कार्यक्रम बना रहे हैं

प्रश्न: मेरे सहकर्मी ने मुझे बॉडी लोशन के लिए एक मार्केटिंग प्रस्ताव दिखाया है, जिसमें एक बेहद पतली युवा मॉडल का उपयोग किया गया है। मुझे लगता है कि यह कम से कम अरुचिकर तो है ही और इससे हम पर लड़कियों को अस्वस्थ रूप से पतले शरीर की चाह रखने के लिए उन्हें भूखा रहने के लिए प्रेरित करने के आरोप लगाए जा सकते हैं। उसने यह कहा कि मैं अति-संवेदनशील हो रहा हूँ और कलाकार्य को पहले ही अनुमोदन के लिए भेजा जा चुका है। मैं इस बारे में क्या कर सकता हूँ?

उत्तर: हमारा विज्ञापन और संवर्धन हमारे वांछित लोकसमूह पर अधिकतम सम्भावित प्रभाव के लिए तैयार किया गया है, इसलिए हमें इसके द्वारा संप्रेषित किए जाने वाले – या संप्रेषित करने का आभास देने वाले सभी सन्देशों के लिए अवश्य जिम्मेदारी लेनी चाहिए। युवा महिलाओं में खाने के विकारों और इससे जुड़े हुए स्वास्थ्य जोखिमों के बारे में बढ़ती हुई चिंता है। हमारे विज्ञापन अभियानों के बारे में निर्णय लेते समय इसे ध्यान में रखा जाना है। इसका यह अर्थ नहीं है कि आप सृजनात्मक नहीं हो सकते हैं, पर आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि विज्ञापन सन्देश को अस्वस्थ या नुकसान पहुंचाने वाले व्यवहार के रूप में गलत नहीं समझा जाएगा।

प्रश्न: मैं एक नए उत्पाद के लिए विपणन कार्यक्रम तैयार करने जा रहा हूँ। जिम्मेदार अनुसन्धान और विकास विभाग ने यह कहा है कि यह केवल “झुर्रियां कम करता है”, पर मेरे प्रबन्धक ने मुझे यह “झुर्रियां समाप्त करता है” कहने के लिए कहा है। मैं इस बात से चिंतित हूँ कि पूरी तरह से सच नहीं है। करने योग्य सही काम क्या है?

उत्तर: हमारे उत्पादों को ढोंगी या बढ़ा-चढ़ाकर किए गए दावों के माध्यम से अधिक बेचना बेईमानी है और इससे हमारे ग्राहक आधार के बीच अविश्वास उत्पन्न होता है। अगर उत्पाद झुर्रियां नहीं हटाता, तो आपको यह दावा नहीं करना चाहिए कि वह ऐसा करता है।

**याद रखें:** अगर आप विज्ञापन और विपणन से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन, अपने वैज्ञानिक प्रबन्धक, अपने तकनीकी-विनियामक प्रबन्धक (Technico Regulatory) या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी [“खुली बात” (“Open Talk”) से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# आन्तरिक व्यापार

**L'ORÉAL** जबकि उपयुक्त निजी निवेश करने के लिए कर्मचारियों की स्वतंत्रता को सीमित नहीं करना चाहती, वहीं हममें से प्रत्येक को निवेश निर्णय लेते समय "आन्तरिक व्यापार" में संलग्न होने के रूप में देखे जाने का अवश्य ध्यान रखना चाहिए।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- यह ध्यान रखना कि निवेश निर्णय करने के लिए गोपनीय सूचना का उपयोग करना आन्तरिक व्यापार कानूनों के दायरे में आ सकता है
- **L'ORÉAL** या किसी अन्य कम्पनी में उस स्थिति में शेयरों की खरीद-फरोख्त न करना, अगर हमारे पास उस समय आन्तरिक सूचना है
- कम्पनी से बाहर के किसी व्यक्ति, जिसमें परिवार के सदस्य भी सम्मिलित हैं, को भीतरी सूचना प्रकट न करना
- कम्पनी से भीतर किसी व्यक्ति को "जानने की आवश्यकता" के सिवाय ऐसी भीतरी सूचना न देना
- भीतरी सूचना को संयोगवश प्रकट होने से बचना

प्रश्न: मैं कानून विशेषज्ञ नहीं हूँ। "आन्तरिक सूचना" का निश्चित रूप से क्या तात्पर्य है?

उत्तर: "आन्तरिक सूचना" कानून द्वारा परिभाषित संकल्पना है। मोटे तौर पर इसका संबंध गैर-सार्वजनिक रूप से उपलब्ध उस सूचना से है, जिसे कोई उपयुक्त निवेशक निवेश निर्णय लेते समय महत्वपूर्ण मान सकता है। ऐसी सूचना न सिर्फ **L'ORÉAL** से बल्कि इसके किसी ग्राहक या आपूर्तिकर्ता या **L'ORÉAL** के सम्पर्क वाली किसी अन्य कम्पनी से संबंधित हो सकती है। आप शेयर बाज़ार नैतिकता (**Stock Market Ethics**) दस्तावेज़ में अतिरिक्त सूचना पाएंगे।

प्रश्न: मैंने हाल ही में सुना है कि **L'ORÉAL** किसी अन्य कम्पनी का अधिग्रहण करने जा रही है। यह एक या अन्य या दोनों में शेयर खरीदने का अच्छा समय लगता है क्योंकि सौदे के घोषित हो जाने पर मूल्य ज़रूर बढ़ेंगे। क्या मेरे लिए कार्रवाई करना और ऐसा करना ठीक है?

उत्तर: नहीं। **L'ORÉAL** कर्मचारी के रूप में आपको "आन्तरिक" माने जाने की बहुत अधिक सम्भावना है और इसलिए आप **L'ORÉAL** या अन्य कम्पनी में तब तक शेयरों की खरीद और बिक्री नहीं कर सकते, जब तक सौदा लोगों के समक्ष घोषित न कर दिया जाए।

प्रश्न: मैं यह अनुभव करता हूँ कि मैं स्वयं आन्तरिक सूचना के आधार पर **L'ORÉAL** के शेयर नहीं खरीद सकता। पर, अगर मैंने अपनी गर्लफ्रेंड को "संयोगवश कह" दिया हो कि अब सम्भावित रूप से खरीदने का अच्छा समय है, तो क्या यह ठीक रहेगा?

उत्तर: नहीं। इसका मतलब होगा मानों आप स्वयं खरीद रहे हों। आपकी सुनी बात अफवाह होने के बावजूद आप इसके फ़ैलने को प्रोत्साहित करेंगे और यह भी अनैतिक है।

**याद रखें:** अगर आप आन्तरिक व्यापार से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसका समाधान करने के लिए उपयुक्त उपाय करें। आपको अपने प्रबन्धन, अपने कानूनी विभाग या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("**Open Talk**") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# आपूर्तिकर्ता का चयन और आपूर्तिकर्ताओं के साथ निष्पक्ष व्यवहार

अपने आपूर्तिकर्ताओं के साथ L'ORÉAL के संबंध वस्तुओं और सेवाओं की खरीद और आपूर्ति से कहीं बढ़कर हैं। यह हमारे व्यवसाय की दीर्घकालिक सफलता के लिए महत्वपूर्ण है। हमें अपने आपूर्तिकर्ताओं के साथ संबंधों की गुणवत्ता के आधार पर परखा जाएगा। विशेष रूप से हमारी इस संबंध में जाँच की जाएगी कि हम किस प्रकार अपने आपूर्तिकर्ताओं का चयन करते हैं और वे किस प्रकार जिम्मेदारी से व्यवसाय करने में अपनी प्रतिबद्धता प्रकट करते हैं।

आपूर्तिकर्ताओं के साथ व्यवहार करने वाले हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- कार्यनिष्पादन और सेवा की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने के लिए वस्तुनिष्ठ मापदंड के आधार पर मुक्त प्रतिस्पर्धात्मक बोली के आधार पर आपूर्तिकर्ताओं का चयन करना; यह सुनिश्चित करना कि सभी आपूर्तिकर्ता प्रस्तावों की निष्पक्षता और पक्षपात के बिना तुलना और विचार किया जाए
- बोली प्रक्रिया के बारे में पारदर्शी रहना और विफल बोलियों को ईमानदार, संवेदनशील उत्तर देना
- यह सुनिश्चित करना कि खरीद और भुगतान के बारे में कम्पनी की सामान्य शर्तें, जिनमें L'ORÉAL नैतिक अपवाद सम्मिलित हैं, आपूर्तिकर्ताओं द्वारा अपने व्यवसाय के प्रत्येक स्थान के बारे में समझी जाएं और स्वीकार की जाएं
- वस्तुनिष्ठ, पारदर्शी और सतत संकेतकों के आधार पर आपूर्तिकर्ताओं को प्रतिक्रिया प्रदान करना
- आपूर्तिकर्ताओं को L'ORÉAL की अपेक्षाएं पूरा करने में सहायता करना, पर उन आपूर्तिकर्ताओं के साथ संबंध समाप्त करने का साहस रखना, जो लगातार इन्हें पूरा करने में विफल रहते हैं
- आपूर्तिकर्ताओं को समय पर और सहमत निबंधनों के अनुसार भुगतान करना (बशर्ते आपूर्तिकर्ता अनुबंध के निबंधनों के अनुसार काम करें)
- यह सुनिश्चित करना कि आपूर्तिकर्ता L'ORÉAL के व्यवसाय पर बहुत अधिक निर्भर न हो

- आपूर्तिकर्ताओं को L'ORÉAL के साथ व्यवसाय करने या इसे बनाए रखने के लिए अनुचित छूटें देने के लिए न कहना। विशेष रूप से, परस्पर लेन-देन न करना (इसमें यह कहना या निहित होना सम्मिलित होता है कि वस्तुओं या सेवाओं को खरीदने के लिए निर्णय आपूर्तिकर्ता के लिए स्वयं के उत्पाद या सेवाएं खरीदने के संबंध में परस्पर करार पर आधारित है)

- आपूर्तिकर्ता की गोपनीय सूचना की इस तरह से रक्षा करना, मानों यह सूचना अपनी हो, विशेष रूप से यह सुनिश्चित करने में कि हम कॉपीराइट और बौद्धिक सम्पत्ति का सम्मान करते हैं

हमें परस्पर सहयोगी और खुले तरीके में आपूर्तिकर्ताओं से निपटने के लिए अपनी ख्याति पर गर्व है। ये संबंध निष्पक्षता, न्यायसंगति और वफादारी के सिद्धांतों पर आधारित हैं और हम उनकी स्वतंत्रता और पहचान का सम्मान करते हैं। L'ORÉAL कृपा प्राप्त करने के लिए अपनी बाज़ार स्थिति का दुरुपयोग नहीं करेगी।

प्रश्न: मैं कार्यालय की सामग्रियों के लिए नया आपूर्तिकर्ता खोजने का प्रयास कर रहा हूँ। मैंने पहले जिस के साथ अनुबंध किया वह अच्छी सेवा की पेशकश करता है, पर अधिक मूल्य पर। दूसरा उतना अच्छा नहीं है, पर वह सस्ता है (मुख्य रूप से इसलिए कि उसने L'ORÉAL का व्यवसाय प्राप्त करने में बड़ी छूट दी है)। क्या मैं पहले आपूर्तिकर्ता को दूसरे व्यक्ति द्वारा उद्धृत मूल्य बता सकता हूँ जिससे कि उसका मूल्य कम हो जाए?

उत्तर: आप पहले आपूर्तिकर्ता को यह बता सकते हैं कि आपके पास अन्य कहीं से बेहतर मूल्य प्रस्ताव है, पर आपको दूसरे आपूर्तिकर्ता की पहचान की रक्षा करनी चाहिए। अन्यथा, आप पहले आपूर्तिकर्ता को उसके प्रतिस्पर्धी के बारे में मूल्य-संवेदनशील सूचना दे रहे होंगे और यह अनैतिक है।

प्रश्न: मैंने वास्तव में एक अच्छा आपूर्तिकर्ता पाया है, पर उसने हाल ही में अपना व्यवसाय आरम्भ किया है और वर्तमान में L'ORÉAL उसकी अकेली ग्राहक है। क्या मैं उसका उपयोग कर सकता हूँ?

उत्तर: हाँ। इस आपूर्तिकर्ता को अपना व्यवसाय आरम्भ करने में सहायता न करने को कोई कारण नहीं है। पर, आपको अनुबन्ध में यह प्रावधान करना चाहिए कि उससे निश्चित समयावधि में अन्य ग्राहक पाने की अपेक्षा की जाती है और अगर वह ऐसा नहीं करता, तो L'ORÉAL आपूर्तिकर्ता को बदलने पर विचार कर सकती है। अगर वह वास्तव में अच्छा है, तो यह कोई समस्या नहीं होनी चाहिए।

प्रश्न: किसी ने मुझे गुप्त रूप से यह बताया कि बंधुआ मज़दूरी के आरोपों के बाद हमारे एक विदेशी आपूर्तिकर्ता की जाँच-पड़ताल की जा रही है। आपूर्तिकर्ता ने मुझे इसके बारे में कुछ नहीं बताया है और पिछले कार्यस्थल दौरों पर चिन्ता करने का कोई कारण नहीं था। क्या मुझे इस अफवाह की उपेक्षा करनी चाहिए?

उत्तर: नहीं। आपको आपूर्तिकर्ता को सूचना देने के लिए कहते हुए जाँच-पड़ताल करनी चाहिए। अगर आपको संदेह हो, तो उसे L'ORÉAL सामाजिक जाँच कार्यक्रम में सम्मिलित करने पर विचार करें, जिसमें किसी बाहरी जाँचकर्ता को रोज़गार पद्धतियों, कार्य की परिस्थितियों और अन्य मुद्दों की जाँच करने के लिए भेजा जाता है।

**याद रखें:** अगर आप आपूर्तिकर्ता के चयन या व्यवहार से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन, अपने खरीद प्रबन्धक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

# उचित प्रतिस्पर्धा

हम अपने व्यावसायिक क्षेत्र में प्रतिस्पर्धियों सहित सभी पक्षों का सम्मान करते हैं। हम उनके साथ वैसा व्यवहार करते हैं, जैसा व्यवहार हम उनके साथ करना चाहेंगे। सौन्दर्य प्रसाधन क्षेत्र में अगुआ के रूप में हमारी स्थिति इस क्षेत्र में अच्छा उदाहरण स्थापित करने के लिए हमारे कर्तव्य को मज़बूत करती है।

ऐसे उद्योग में काम करना हमारे हित में है, जहाँ व्यावसायिक पद्धतियाँ सुविख्यात हैं। इससे हमारा काम और आसान हो जाता है और हमारे ग्राहकों का विश्वास सुदृढ़ होता है। मूल्य-निर्धारण, लागत या विपणन योजनाओं जैसी किसी भी प्रकार की सूचना बताने से मूल्य निर्धारण, क्षेत्रीय विभाजन या मुक्त बाज़ार के हेर-फेर या विकारों के अन्य प्रकारों का वास्तविक या काल्पनिक आभास हो सकता है।

हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:

- प्रतिस्पर्धियों से वहाँ कोई सम्पर्क न करना, जहाँ गोपनीय सूचना पर चर्चा की जाती है
- प्रतिस्पर्धियों के साथ अनुबन्ध भंग करने के लिए ग्राहकों या आपूर्तिकर्ताओं को न फुसलाना
- आपूर्तिकर्ता के आपूर्ति स्रोतों को काटने के लिए जान-बूझकर कार्रवाई करने से बचना
- यह सुनिश्चित करना कि हम उस स्थिति में कानूनी सलाह के बिना विशिष्ट लेन-देन व्यवस्थाएं (अर्थात् ऐसे अनुबन्ध जिनमें कम्पनी से केवल L'ORÉAL से खरीदने या उसे बेचने की अपेक्षा की जाती है) स्थापित न करें, अगर L'ORÉAL द्वारा बाज़ार में प्रभुत्व वाली स्थिति बनाए रखना माना जा सकता है
- यह सुनिश्चित करना कि हम ऐसे अनुबन्ध न करें, जो विभिन्न उत्पादों या सेवाओं (उदाहरण के लिए उन उत्पादों और सेवाओं के लिए, जिनके लिए ऐसे खरीदार की ज़रूरत होती है, जो दूसरे "संबद्ध" उत्पाद को भी खरीदने के लिए एक उत्पाद चाहता है) को संबद्ध करते हैं या एक साथ जोड़ते हैं या उस स्थिति में कानूनी परामर्श के बिना निष्ठा छूटें न दें, अगर L'ORÉAL द्वारा बाज़ार में प्रभुत्व वाली स्थिति बनाए रखना माना जा सकता है
- प्रतिस्पर्धियों के बारे में समस्त अपमानजनक टिप्पणियां न करना (उनके उत्पादों या सेवाओं के बारे में किन्हीं झूठे कथनों सहित)

- हमारे लाइन प्रबन्धन को उस स्थिति में जल्दी बताना, अगर हमने ऐसी मालिकाना या गोपनीय जानकारी प्राप्त की है या उपयोग किया है, जो प्रतिस्पर्धियों से संबंधित है और जो वैध रूप से केवल उनसे या तीसरे पक्षकारों से संबंधित है
- केवल वैध साधनों के माध्यम से प्रतिस्पर्धात्मक जानकारी एकत्र करना और ऐसी जानकारी एकत्र करते समय स्वयं की हमेशा L'ORÉAL के कर्मचारी के रूप में पहचान कराना
- L'ORÉAL में नए भर्ती हुए लोगों को कभी भी उन प्रतिस्पर्धियों के बारे में गोपनीय जानकारी न देना, जिनके लिए वे पहले काम किया करते थे

प्रश्न: मैं हाल ही में एक व्यापारिक समारोह में अपने एक प्रतिस्पर्धी के प्रतिनिधि से मिला। बार में ड्रिंक लेते हुए उसने यह बताया कि उसकी कम्पनी जल्दी ही कई मुख्य उत्पादों के मूल्यों में वृद्धि करेगी। यह वास्तव में उपयोगी बुद्धिमानी है! मुझे किसे बताना चाहिए, जिससे हम पूरा लाभ उठा सकें?

उत्तर: हम प्रतिस्पर्धियों को मूल्य या बोली सूचना नहीं बताते या इस सूचना का आदान-प्रदान नहीं करते। इसमें मूल्यनिर्धारण नीतियां, छूटें, संवर्धन, रॉयल्टियां, वारंटियां और बिक्री के निबन्धन और शर्तें सम्मिलित हैं। अगर कोई प्रतिस्पर्धी अपनी इच्छा से यह सूचना देता है, तो आपको बातचीत संवेदनशीलता से पर जल्दी समाप्त कर देनी चाहिए और अपने लाइन प्रबन्धन को सावधान करना चाहिए। जबकि आदान-प्रदान निश्चल रूप से किया गया हो सकता है, इससे मूल्य-निर्धारित करने या बोली में हेर-फेर का आभास हो सकता है, जो अनैतिक है और अधिकांश देशों में अवैध है।

प्रश्न: L'ORÉAL राष्ट्रीय व्यावसायिक सौन्दर्य-प्रसाधन संघ की सदस्य है और मैं वाणिज्यिक समिति के लिए L'ORÉAL का प्रतिनिधि हूँ। समिति की एक मासिक बैठक के बाद, मेरे एक सहकर्मी, एक बहुत प्रसिद्ध प्रतिस्पर्धी के प्रतिनिधि, ने यह सुझाव दिया कि समिति के सदस्य निजी संबंधों को मज़बूत करने "अनौपचारिक बातचीत" के लिए रेस्टोरेंट में मिलें। मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: आमंत्रण स्वीकार न करें और अपने कानूनी विभाग को तुरंत सूचित करें। हम संघ को ऐसी "अनौपचारिक बैठकों" की चेतावनी देने के लिए बाध्य हैं। याद रखें कि प्रतिस्पर्धियों के साथ सम्पर्क आपवादिक होने चाहिए और ये सम्पर्क अविशिष्ट, असंवेदनशील, गैर-कार्यनीतिक विषयों तक सीमित होने चाहिए। प्रतिस्पर्धियों के साथ अनौपचारिक सम्पर्क और यहाँ तक कि सामाजिक समारोहों में भी भाग लेने से बचें। अगर प्रतिस्पर्धियों के साथ "अधिकृत" औपचारिक सम्पर्क के दौरान आप यह महसूस करते हैं कि संवेदनशील मुद्दों पर चर्चा की जानी है, तो बैठक से चले जाएं और यह तथ्य जान लें कि आपका बैठक से जाना कार्यवृत्त में दर्ज हो गया है।

# कर

प्रश्न: मुझे यह पता लगा है कि हमारा एक मुख्य प्रतिस्पर्धी जल्दी ही एक नया उत्पाद बाज़ार में उतारने वाला है और इससे हमारी बिक्री और विपणन कार्यनीतियों पर गम्भीर प्रभाव पड़ सकते हैं। हमें इसके बारे में और अधिक जानने की बहुत अधिक आवश्यकता है, इसके लिए चाहे कुछ भी करना पड़े। इस मामले के महत्त्व को देखते हुए क्या हम किसी व्यक्ति को उनके उत्पाद के बाज़ार में उतारे जाने की कार्यनीति के सुराग की खोज के लिए उनकी रद्दी की छानबीन करने के लिए नियुक्त कर सकते हैं?

उत्तर: नहीं। यह पूरी तरह से अनैतिक व्यवहार है, जो ईमानदारी की हमारी ख्याति के लिए बहुत अधिक नुकसानदायक हो सकता है। L'ORÉAL कभी भी ऐसे क्रियाकलापों की पक्षकार नहीं हो सकती। इस तथ्य के अलावा कि यह जासूसी अनुपयुक्त है, अपने आप से यह पूछिए कि अगर यह समाचारपत्र में आ जाए, तो यह कैसा लगेगा! हम वैध साधनों से ही प्रतिस्पर्धी सूचना एकत्र कर सकते हैं। ऐसे साधनों में हमारे प्रतिस्पर्धियों के उत्पादों की जाँच करना और सार्वजनिक तौर पर उपलब्ध स्रोतों, जैसे कि संवर्धनात्मक पुस्तिकाओं, वार्षिक रिपोर्टों, व्यापारिक समारोहों में प्रतिस्पर्धियों के डिस्प्ले और उन समग्र औद्योगिक सूचनाओं जैसे सार्वजनिक रूप से उपलब्ध स्रोतों का उपयोग सम्मिलित है, जिनसे कम्पनी-विशिष्ट सूचना प्रकट नहीं होती।

प्रश्न: छह महीने पहले, मैंने एक ऐसी महिला की सेवाएं लीं, जो एक प्रतिस्पर्धी के लिए काम किया करती थीं। वहाँ होने के दौरान उसने हमारे लिए एक महत्त्वपूर्ण क्षेत्र में बेहद अहम अनुसन्धान विशेषज्ञता प्राप्त की। वास्तव में, वह अनुभव एक मुख्य कारण था जिसके लिए मैंने उसकी सेवाएं ली थीं। स्पष्ट रूप से, मैंने यह सुनिश्चित करने के लिए अत्यधिक सावधानी बरती है कि वह हमें कोई गोपनीय जानकारी न दे, पर निश्चित रूप से कोई समय-सीमा है, जिसके बाद वह अपनी जानकारी मुक्त रूप से बता सकती है? अन्यथा क्या ऐसा नहीं होगा कि यह इस सारी गोपनीय जानकारी को अति तक ले जाना होगा?

उत्तर: नहीं। गोपनीय जानकारी की रक्षा करने के लिए कोई समय-सीमा नहीं है। आपके द्वारा भर्ती की गई महिला की सेवाएं उस अनुसन्धान के आधार पर ली गई होनी चाहिए, जो वह हमारे लिए करेगी, उस अनुसन्धान के लिए नहीं, जो उसने अतीत में हमारे प्रतिस्पर्धी के लिए किया है। यहाँ तक कि उसे किसी दूसरे विभाग में भेजना उपयुक्त हो सकता है, जहाँ वह गोपनीय जानकारी बताने के लिए कोई दबाव अनुभव न करे।

**याद रखें:** अगर आप उचित प्रतिस्पर्धा से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने प्रबन्धन, अपने कानूनी विभाग या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

**L'ORÉAL का यह लक्ष्य है कि अपने व्यवसाय के हर क्षेत्र में यह अच्छी नैगम नागरिक बने। इसका एक महत्त्वपूर्ण भाग यह है – सभी संगत कानूनों का सम्मान करना, यह सुनिश्चित करना कि स्थानीय कर दायित्वों को सही तरीके से पूरा किया जाए (प्रलेखन और समय-सीमा) और कानूनों की अपेक्षाओं के अनुसार सारे स्थानीय और राष्ट्रीय करों को पूरा भुगतान करना।**

**हम सभी से निम्नलिखित की अपेक्षा की जाती है:**

- यह सुनिश्चित करना कि L'ORÉAL जान-बूझकर अपने कर दायित्वों से न बचे
- सही और व्यापक बहियां और रिकॉर्ड रखने में अपनी भूमिका निभाना

प्रश्न: एक आपूर्तिकर्ता ने मुझसे सम्पर्क किया है, जो यह कहता है कि हमारे लिए पैसा बचाने के लिए उसके पास एक बेहद मजबूत तरीका है। वह उस बिक्री कर (VAT) के भुगतान को बचाने के लिए किसी तीसरे देश के माध्यम से उनकी पुस्तकों के क्रिसमस आदेश की खरीद के लिए कागज़ी-काम का मार्ग बदलने की पेशकश कर रहा है, जो अन्यथा वह लेगा। यह एक चालाक योजना लगती है – क्या मुझे इसकी अनुमति दे देनी चाहिए?

उत्तर: नहीं। कर देयताओं को पूरी तरह निभाने से बचने का कोई प्रयास – जो उपर्युक्त काम होगा – अवैध और अनैतिक है। L'ORÉAL की बजटिंग में सारे वैध करों के भुगतान के लिए प्रावधान सम्मिलित है।

**याद रखें:** अगर आप कर से संबंधित किसी मुद्दे का सामना कर रहे हैं, तो इसे अपने तक ही सीमित न रखें। आपको अपने लाइन प्रबन्धन, अपने वित्त प्रबन्धक, अपने कानूनी विभाग या अपने गुणवत्ता नियंत्रण प्रबन्धक या अपने मानव संसाधन प्रबन्धक के साथ इस पर चर्चा करके मदद और सहायता प्राप्त होगी ["खुली बात" ("Open Talk") से संबंधित अध्याय भी देखें]।

L'ORÉAL उन सभी कार्बन उत्सर्जनों (emissions) का प्रतिसन्तुलन (offsetting) कर रही है, जो व्यावसायिक नैतिकता संहिता के सृजन, उत्पादन और वितरण के परिणामस्वरूप होते हैं। यह हमारा पहला "जलवायु तटस्थ" दस्तावेज़ है।

हम ऐसा Climate Care के माध्यम से कर रहे हैं, जो प्रतिसन्तुलन प्रदान करने वाली सबसे प्रसिद्ध कम्पनियों में से है।

प्रकाशक:

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

फोटोग्राफ:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/  
Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche,  
सर्वाधिकार सुरक्षित

डिज़ाइन: **futerra**

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

इस दस्तावेज़ का मुद्रण जैव निम्नीकरणीय (biodegradable) वनस्पति स्याहियों और कम अल्कोहल की मुद्रण प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए किया गया है। यह Forest Stewardship परिषद द्वारा प्रमाणित और 50% पुनर्चक्रित (recycled) उपभोक्ता उपरांत अपशिष्ट कागज़ से निर्मित किया गया है। हमने स्वतन्त्र रूप से प्रमाणित ISO 14001 पर्यावरणीय प्रबन्धन प्रणाली वाला प्रिंटर चुना।



**Mixed Sources**

Product group from well-managed  
forests, controlled sources and  
recycled wood or fiber

Cert no. SGS-COC-2408  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)

© 1996 Forest Stewardship Council

