



## 前言

---

欧莱雅立志成为模范公司。

尤其是，必须尊重法律并尊重公司**诚信**、**尊重**、**勇气**和**透明**的道德规范准则。

我们意识到有时候事情会出错，仍有进步的空间。我们越早知道，就可以越快采取纠正措施。

现有的政策旨在阐明欧莱雅的员工、外部人员和此后定义的其他利益相关方应该在何时举报。

现有的政策还说明，不管涉及到什么人，如有必要，将会在怎样合理的时间框架内处理举报，并采取合理措施。

该集团政策可能根据特定国家的本地法律做出相应的调整。如有可能，现有政策中提将会提及该等调整。若地方法律规定标准高于现有的公司政策，应适用地方法律。反之，若公司的现有政策规定的标准高于地方法律，则使用公司的政策，除会导致违法行为的情形。

处理举报时会涉及到个人数据的处理。

“欧莱雅”泛指欧莱雅公司（L'ORÉAL SA）及其属下所有分支机构，以及由欧莱雅集团（L'ORÉAL Group）控股的全球公司和欧莱雅基金会。

# 1- 欧莱雅员工和前员工进行举报

“员工”指：

- 所有全职或兼职，无限期或固定期限的欧莱雅员工、管理人员或董事；以及
- 除非本地法律有限制规定以外，在离开欧莱雅两个月内做出举报的员工

## 第一步：提出疑虑/投诉及举报的区别

任何希望做出举报的员工都应遵照以下描述的流程。

不强制使用欧莱雅举报体系。提出疑虑/投诉有其他渠道（比如：管理层、人力资源、员工代表等等）。部分欧莱雅实体可能有其他举报体系。

如果员工愿意，他们可以继续使用这些渠道。但是，通过以上描述的渠道提出的疑虑/投诉，在现有政策下并不能称其为举报。

举报包括对以下行为的无私、善意揭发/汇报：

- 犯罪活动（重罪或轻罪），或
- 严重、明显违反法律或法规的行为，或
- 会对公共利益造成威胁或严重伤害的情境（涉及到公共健康、安全或福祉），或
- 违背道德规范或集团道德规范政策的行为或情境，或
- 严重违背人权或基本自由的潜在或实际的行为，或
- 严重违背健康和安全或对环境造成严重伤害的潜在或实际的行为，或
- 故意隐瞒以上事件的，或
- 对举报人或参与举报处理的人士进行打击报复的

员工个人知晓已发生、正在发生或将来可能发生的，与欧莱雅的员工、外部人员或业务伙伴相关的行为。

员工的“善意”指：提供信息时，员工有理由相信获取信息的完整性、公正性和准确性，即使后来证明他们是错误。

如员工在做出举报之后，发现他们举报有误，应必须马上告知举报的接报人。

员工的“无私”指：他们无意通过举报获得财务赔偿或收益。

集团道德规范政策指所有由高级副总裁和首席道德规范官签署的政策。首席道德规范官（下称“CETHO”）是由集团首席执行官指定的，永久担任集团主理，也是《欧莱雅腐败预防办法》的指导。

“报复”指将某人排除在招聘流程之外、或不允许其参与实习或专业培训计划，及限制、解聘或威胁，使其遭受不公正待遇或者采取歧视性措施，包括职责性质、赔偿、盈利分享、股权分配、培训、重新分派任务、资格评定、分类、晋升、转移驻地，或更新雇佣或临时工协议。根据事实和情况，部分骚扰和欺凌行为也可被认定为报复行为。

## 第二步：进行举报

2.1 汇报人向被授权人（即：集团管委会成员、区域或国家管理委员会或道德规范联络人）进行举报。公司强烈建议举报人以书面的形式进行举报，或者在口头举报后通过书面的举报进行确认：这将有助于事件的处理。

道德规范联络人的联系详情请见：<http://ethics.loreal.wans>。员工可以通过以下链接向CETHO举报：

- 欧莱雅畅言网站：[www.lorealSpeakup.com](http://www.lorealSpeakup.com)。该网站由谨守严格保密义务的外部供应商主理；或
- 发送邮件给法国克利希马特大街 41 号 Emmanuel LULIN 先生（邮编：92110）  
（请在信封上注明“收信人亲启”）

为确保机密无虞，公司不建议通过电子邮件、传真和电话方式进行举报。

2.2 举报人应在举报中尽可能详细、客观地列明他们的担忧。他们应该：

- 说明在何时、通过何种方式了解到这件事情
- 尽可能提供有助于澄清举报的所有事实、信息或文件（无论形式或支持）。如果他们不确信某一事实的真实性，应将其列为待证实事实
- 说明他们的联系方式（详见2.5/下面关于匿名举报）
- 在提起举报及举报处理过程中，说明他们是否知道内部或法律程序或同等程序（投诉、仲裁、禁令、调解、申诉等）是否即将或正在进行。

如果内部或法律程序或同等程序（投诉、仲裁、禁令、调解、申诉等）即将或正在进行，原则上来说，将不接纳举报，并搁置或终止处理程序。但是，如有必要，欧莱雅保留调查及采取补偿行动的权利。

2.3 举报人不得透露任何涉及国家安全、医疗保密条款或律师-客户保密义务的任何形式、性质或支持的事实、信息或文件；除非该信息归属于举报人，比如他们自身与律师的谈话或个人医疗信息。

2.4 举报人应确认他们阅读并同意遵从现有的政策，并且他们已知晓适用于处理自身数据的规则。

2.5 欧莱雅畅言网站（[www.lorealSpeakup.com](http://www.lorealSpeakup.com)）允许进行匿名举报，但公司不建议这么做。匿名举报的调查非常困难，甚至可能无法调查，也很难确认指控是否有依据。如担心身份暴露遭到打击报复，举报人应阅读下列第五和第七条条款。他们也可以联络CETHO。

选择匿名举报的员工可以使用欧莱雅畅言网站：[www.lorealSpeakup.com](http://www.lorealSpeakup.com)，这样，CETHO就可以通过匿名对话框与举报人取得联系。

如果使用匿名举报，评估是否接纳举报，以及该举报是否适合传播，将取决于举报事实的严重性，以及所提供的事实信息的详细情况。

如果证明无法处理该匿名举报，将通过欧莱雅畅言网站（[www.lorealSpeakup.com](http://www.lorealSpeakup.com)）上的匿名对话框通知举报人。

2.6 为了更好地进行管理，被授权人应立即将自己所知的关于集团执行委员会成员、集团联合大会成员、集团或区域管理委员会成员、国家总经理或道德规范联络人的任何情境、指控或举报通知CETHO。

2.7 此外，由于所述事态的严重性，被授权人应立即通知CETHO任何关于以下行为的情境、指控或举报：

- 洗钱，或
- 个人或公众腐败，或
- 渎职，或
- 内部或外部欺诈，或
- 任何侵犯人权或基础自由的行为（包括但不限于童工、被迫劳工，包括现代奴役、性骚扰、欺凌、歧视、暴力等），或
- 任何可能严重影响欧莱雅声誉的指控（包括但不限于欧莱雅机构经手或针对欧莱雅机构的犯罪指控，任何可能要求个人向当地政府部门披露的情境，任何报复索赔等等）。

## 第三步：举报接纳

---

- 3.1 通知举报人举报已收到，并在二十个工作日内告知举报人是否接纳举报。如果给与举报人的回复需翻译，则可能延长该时限。调查举报的可接纳性旨在确认，在当前政策，该举报是否符合既有定义。
- 3.2 在决定可接纳性之前，可能会对举报进行事先分析或收集信息。可能要求举报人提供更多的信息。
- 3.3 如果举报被接纳，举报人将获得通知，了解由CETHO指定负责人或被授权人的身份，以及如何知晓举报跟踪的进程。
- 3.4 如果举报不属于现有政策的范畴，因而没有被接纳，举报人也将被通知，并通知他们反馈疑虑/投诉的相应渠道（如有可能）。

## 第四步：处理举报

---

- 4.1 在第2.6条款中列明的情境、指控或举报由CETHO或其指定人直接处理。如有必要，CETHO确保管理层会采取妥善的措施。
- 4.2 CETHO根据第2.7条款的规定予以监管的情况、指控或举报，即：为了确保根据现有的政策处理举报。
- 4.3 未在第2.6/2.7条款列明的举报，由相关部门处理。被授权人指定负责处理举报的人员，道德规范联络人监管举报的处理。
- 4.4 对于举报的处理遵从适用的法律。处理程序保持中立，不对任何相关涉事人员进行偏袒。
- 4.5 被举报人将接到通知，被告知指控的性质，以及处理举报的人员姓名。如有核实事实、保留证据、保护个人或联络当地权威部门等必要，则该信息未必会立刻通知被举报人。
- 4.6 举报处理完结后，将通知相关的举报人和被举报人。他们会得知尽可能多的结论。有时，根据保密条款或法律要求或对于个人的保护，不会分享举报的具体内容、处理的方式或采取的措施。

## 第五步：保密

---

- 5.1 被授权人及处理举报的负责人将严格遵守保密义务。
- 5.2 除非司法部门要求，否则没有举报人的许可，他们的身份信息不得向他人透露。如果举报人拒绝透露个人信息导致无法处理举报的，将会通知举报人。
- 5.3 只有CETHO、被授权人或处理举报的人员在处理举报或采取妥善措施时，才能向相关的员工或第三方透露举报人的身份、举报的事实，以及被举报人的身份。这些人员都将承担严格的保密义务。
- 5.4 举报人、被举报人和参与处理举报的所有人员都需承担严格的保密义务。
- 5.5 将会采取妥善的措施确保处理举报的保密性，（保密规则的书面提醒、不遵从保密条款的制裁可能、安全邮件等等）。
- 5.6 举报内容将在决定不接纳或处理完成后最多两个月内删除或存档（除非举报进入纪律或法律流程），除非本地法律对于文件保存另有要求。

## 第六步：合作及信息获取

---

6.1 CETHO享有优先即时获取所有事实、信息和文件的权利，不拘形式或支持，不能延迟，不受限制。

收到CETHO要求后，欧莱雅所有员工、团队及资源必须向其提供完整、全面的合作。

6.2 举报人及所有参与处理举报的人员也都必须为处理举报的人员提供全面、完整的合作，并在第一时间优先处理其要求，提供各种形式或支持的所有事实、信息和文件，不能延迟，不受限制。

6.3 CETHO、其指派的人员，或处理举报的人员的全部要求，必须严格遵守保密条款，并按其规定处置

6.4 如果举报处理人或被要求合作的人员处理问题时遭受阻滞，应向CETHO汇报，CETHO将做出最后的决策。

## 第七步：禁止报复原则

---

7.1 任何进行举报或参与举报处理的员工都不得遭受报复。

7.2 如果认为自己的举报行为或参与处理举报的行动遭受了报复，员工应联络CETHO或被授权人

## 第八步：处罚

---

欧莱雅严肃对待举报事件，为确保按照该政策的执行，以下行为可能导致纪律制裁，包括解雇：

- 虚假举报、存心不良、希望得到财务补偿或收益
- 通过作为或不作为阻止举报事件或其处理流程
- 接收或处理举报时不遵守严格保密义务
- 报复行为或威胁

## 2- 外部人员的举报

“外部人员”是指临时工、见习生，以及服务商或承包商的员工。

欧莱雅的所有外部人员皆可对以下行为进行无私、善意的揭发/汇报：

- 犯罪活动（重罪或轻罪），或
- 严重、明显违反法律或法规的行为，或
- 会对公共利益造成威胁或严重伤害的情境（涉及到公共健康、安全或福祉），或
- 严重违背人权或基本自由的潜在或实际的行为，或
- 严重违背健康和安全的对环境造成严重伤害的潜在或实际的行为，或
- 故意隐瞒以上事件的，或
- 对举报人或参与举报处理人进行打击报复的

员工个人知晓已发生、正在发生或将来可能发生的，与欧莱雅公司及其员工、外部人员或业务伙伴相关的行为。

### 第一步：进行举报

通过被授权人（即：所在集团管委会成员、区域或国家管理委员会或道德规范联络人）或者欧莱雅畅言网站（[www.lorealSpeakup.com](http://www.lorealSpeakup.com)）进行举报。

### 第二步：处理举报

欧莱雅会尽可能适用处理内部员工举报的相同方法论

### 第三步：禁止报复原则

- 3.1 外部人员不会因为举报或参与处理举报而遭受欧莱雅员工的报复。
- 3.2 所有外部人员如果觉得自己因为举报或参与处理举报而遭受了报复，应联络CETHO或者被授权人。

### 第四步：处罚

欧莱雅严肃对待举报事件，为确保按照现有政策执行，如有以下行为，欧莱雅保留终止与外部人员合作关系的权利：

- 恶意举报、存心不良，或者希望得到财务补偿
- 通过作为或不作为阻止举报事件或其处理流程
- 接收或处理举报时不遵守严格保密义务
- 报复行为或威胁

## 3- 欧莱雅利益相关方的举报

“利益相关方”指供应商、客户、消费方、欧莱雅的股东和民间组织代表。

欧莱雅的利益相关方皆可对以下行为进行无私、善意的揭发/汇报：

- 严重违背人权或基本自由的潜在或实际的行为，或
- 严重违背健康和安全的对环境造成严重伤害的潜在或实际的行为，或
- 公众或个人腐败或洗钱行为，或
- 利益冲突，或
- 故意隐瞒以上事件的，或
- 对举报人或参与举报处理人进行打击报复的

知晓已发生、正在发生或将来可能发生的，因欧莱雅的活动，或者与欧莱雅有既定关系的承包商或供应商的活动引发的，而这些活动又与这些关系有关。

### 第一步：进行举报

举报可以通过欧莱雅畅言网站 [www.lorealpeakup.com](http://www.lorealpeakup.com) 完成。

### 第二步：处理举报

欧莱雅会尽可能适用处理内部员工举报的相同方法。

### 第三步：禁止报复原则

3.1 利益相关方不会因为举报或参与处理举报而遭受欧莱雅员工的报复。

3.2 所有利益相关方如果觉得自己因为举报或参与处理举报而遭受了报复，应联络CETHO。

### 第四步：处罚

欧莱雅严肃对待举报事件，为确保按照按照现有政策处理举报，如有以下行为，欧莱雅保留诉诸法律的权利：

- 恶意举报、存心不良，或者希望得到财务补偿
- 通过作为或不作为阻止举报事件或其处理流程
- 接收或处理举报时不遵守严格保密义务
- 报复行为或威胁



# 隐私声明

## 介绍

该隐私声明旨在说明根据集团畅言政策，在适用欧莱雅道德规范举报体制进行处理时，如何传递或收集个人数据。

## 个人数据处理

欧莱雅员工、外部人员或利益相关方举报时，可以向欧莱雅提供自己的个人数据，以及与被举报人相关的数据和/或能为举报处理提供必要信息的人员数据。此外，欧莱雅在处理举报时，可能会收集并处理其他相关人员的个人数据。

可能被收集及处理的个人数据类型包括：

- 举报人的身份、职能和联络详情
- 被举报人的身份、职能和联络详情
- 以及举报人自愿传递的其他信息或在处理举报过程中涉及的其他信息。

处理举报时，欧莱雅也可能收集能提供处理举报必须信息的相关人员数据（这些人可能由举报人提供或通过其他渠道获知）。

## 用途

收集和处理的个人数据的目的是：评估举报的可接纳性、查核事实，以及必要时采取妥善措施。欧莱雅也可据此完成其法定义务，并保护其法定利益（根据法律和欧莱雅道德规范准则）。

## 数据控制方

欧莱雅是所收集和处理的个人数据的数据控制方。

处理举报时，可能会收集或处理个人数据，或将其转交欧莱雅集团的其他实体，比如：相关员工、外部人员，或者利益相关方所在的实体或驻地。在这种情况下，这些实体也就成为数据控制方。所有欧莱雅实体应根据该隐私声明中阐明的目的处理个人数据。关于其他实体对于集团畅言政策的使用详情，敬请参考适用实体的隐私政策或声明，以及适用的举报政策或声明。

想要了解更多欧莱雅集团如何收集和处理的个人数据的详细信息，数据相关人员可以发送请求至：

欧莱雅公司  
首席道德规范官  
马特尔夫大街41号  
克利希（邮编：92110）  
法国  
电话：+33147568793  
电子邮件：[ethics@loreal.com](mailto:ethics@loreal.com)

数据相关人员如需了解欧莱雅实体如何收集和处理的个人数据的详细信息，可查看该实体的隐私政策或声明中。

## 留存

举报内容将在决定不接纳后最多两个月内删除或存档，除非本地法律对于文件保存另有要求。如果举报被接纳，举报内容将在举报处理完成后最多两个月内删除或存档。如果举报进入纪律或法定程序，举报内容将根据本地文件留存要求在程序过程中予以保留。

## 数据接收方

可以接触传送的或收集的个人信息的人员指：高级副总裁和首席道德规范官、由其指定处理举报的人员、以及其根据集团畅言政策，为了接收和/或处理举报或采取妥善措施接触的所有人员。这可能包括欧莱雅或欧莱雅实体的个人。

如果通过欧莱雅畅言网站 ([www.lorealcleanup.com](http://www.lorealcleanup.com)) 进行举报，欧莱雅外部服务商也可归属于数据接收方。

所有这些人员都应严格遵守保密义务。

## 将个人数据转移到欧盟外

处理举报时，个人数据可能通过欧莱雅的法国总部转移到处理举报人员的相应实体驻地。转移的目的旨在确保举报处理的顺畅性。

将个人数据转移到欧盟外的国家不能确保合适的的数据保护，应适用妥善的安全保护，包括经欧洲委员会批准的标准合同条款。

数据相关人员可以根据数据控制方实体的描述，向数据控制方索取一份合同副本。

## 反对权

数据相关人员可以根据他们的特殊处境随时反对处理他们的个人信息。

请注意：如果举报人行使反对权，则会使举报处理举步维艰，甚至搁浅。

此外，该反对权不能用来防止欧莱雅完成其法定义务处理举报，并保护举报人。

## 其他权利

数据相关人员还享有以下权利：

- 访问他们的个人数据的权利，即：可以让数据控制方确认他们的个人信息是否正在被处理；如果正在被处理，他们可以了解处理中的具体信息（遵从适用的法律）；
- 矫正不准确的个人信息并补充不完整的个人数据的权利；
- 申请删除个人数据的权利，也成为“被遗忘的权利”，即：数据相关人可以在某些情况下要求数据控制方删除他们的个人信息（比如：个人信息对于欧莱雅处理举报已不再必要）。该等权利的行使受限于欧莱雅适用的文件留存要求；
- 限制处理个人数据的权利（包括，在某些情况下将流程搁置）；
- 引导保存的权利，死后删除或保留他们的个人信息。

以上所述的反对权不能用来防止欧莱雅完成其法定义务处理举报，并保护举报人。

该等权利可以根据数据控制方实体所述，通过发送申请给数据控制方的方式行使。

## 申诉的权利

数据相关人员有权向符合资格的监管政府部门（特别是他们所在的欧盟成员国，工作地，或据称违反适用规则的地点）递交申诉。

