

# 举报管理政策 ( 《畅言政策》 )

---

2023



-法语国家以法语版本为准。其他国家以英语版本为准。-



# 前言

我们希望成为行业典范，成为一家长期发展的企业，所以我们按照严格的道德原则行事。

欧莱雅做出了一些承诺，这些承诺在我们的《职业道德准则》中有明确的阐述。

所有员工和利益相关方都必须以身作则，尊重我们的价值观和道德规范准则：诚信、尊重、勇气和透明。

我们鼓励我们的员工和所有利益相关方在发现未遵守这些承诺的行为时，及时进行举报，以便在必要时采取妥善的纠正措施。

《畅言政策》让员工和利益相关方可以依据适用的法律规定（在法国，尤指《萨宾第二法案》和《企业风险预防法》）进行举报。

有鉴于此，欧莱雅必须为员工和利益相关方提供一个安全、有效的内部举报渠道，并制定保障措施，确保举报相关的保密性。

这些保障措施让员工和利益相关方可以放心揭露任何可能违反我们道德规范准则的行为，以及任何威胁或损害公共利益的行为。

考虑到我们开展业务的国家的具体法律情况，本集团政策可能推出本地版本。

本集团政策的内容有时可能与适用的当地法律有所不同。

在这种情况下，无论是当地法律还是本政策规定，一般默认优先适用最能为举报人提供保护的法律和规定。

如果适用的当地法律提供的保障比本政策的规定更全面，则应适用当地法律。

道德、风险和合规部门（下称“DERC”）是集团在举报管理和道德调查方面的固定负责部门。

在本文件中，“欧莱雅”泛指欧莱雅股份公司（L'Oréal SA）及其下属所有分支机构、欧莱雅集团在全球各地控股的公司以及欧莱雅基金会。

# 目录

## 第一部分

### 道德举报的受理和实施条件

#### A. 举报的受理条件

1. 进行举报的实用渠道
2. 进行匿名举报
3. 可被举报的行为

#### B. 实施道德举报

1. 进行举报的实用渠道
2. 进行匿名举报
3. 佐证举报需要提供哪些信息

## 第二部分

### 举报处理和跟进

#### A. 评估举报是否可受理

#### B. 举报的处理

1. 可能参与举报处理的人员
2. 评估举报是否可受理之后的步骤
3. 权利与义务

#### C. 举报的跟进

1. 关于跟进举报的信息
2. 纠正措施和禁止报复原则
3. 其他举报途径 – 通过外部渠道向主管当局举报
4. 公开披露
5. 联系方式

# 第一部分

## 道德举报的受理和实施条件

### A. 举报的受理条件

#### 1. 哪些人可以进行举报

---

在本政策中，举报人是指任何获准提交举报的自然人。可能包括以下人员：

- 欧莱雅员工，目前或曾经在欧莱雅工作，不论其雇佣合同的性质如何
- 已申请应聘欧莱雅工作职位的人，或雇佣关系尚未开始的未来员工；
- 欧莱雅的股东、合伙人或股东大会投票权持有人；
- 欧莱雅高管，欧莱雅集团或其下辖实体的治理、管理、行政或监督机构的成员，包括现任或前任非执行成员；
- 临时合作伙伴，包括但不限于临时员工、实习生、志愿者，以及在欧莱雅承包商或分包商的监督和指导工作的任何人员；
- 欧莱雅的外部合作伙伴（供应商、分包商、服务商、协会等）；
- 客户和消费者。

#### 2. 保护举报人需满足的条件

---

本政策为举报人提供通过本政策规定的内部渠道进行举报的手段，以及保障保密性的措施，但举报人必须满足以下条件：

必须在没有直接经济补偿的情况下进行举报；

- 必须由亲自了解事实或在职业环境中收到相关事实报告的自然人进行举报；
- 举报人必须出于善意而实施。
- “善意”的举报是指提供信息时，员工有理由相信所获信息的完整性、公正性和准确性，即使后来证明这是错误的。如举报人在做出举报之后，发现他们举报有误，必须马上告知举报的接报人。

保护措施不仅限于举报人，还包括：

- 协助方（帮助举报人进行举报的任何受私法管辖的非营利性自然人或法人）；
- 与举报人有关的自然人（即在职业环境中可能遭受雇主、客户或服务对象报复的所有人）以及；
- 举报人工作的法律实体，或与其有工作联系的法律实体，或其控制的法律实体。

### 3. 可被举报的行为

---

举报应当揭发以下行为：

- **涉嫌违反、实际违反或已证实违反**（以及试图掩盖此类违反）《职业道德准则》、任何合规政策和集团的道德规范政策；
- **犯罪活动**（重罪或轻罪）；
- 违反法律、法规、欧盟法律、国际组织单边文书；
- **会对公众利益构成威胁或损害的情景**；
- **侵犯人权或基本自由的潜在或实际行为**；
- 损害健康和安全的对环境造成严重伤害的潜在或实际行为；
- **故意隐瞒以上事件的行为**；
- 对举报人或参与举报处理的人士进行打击报复的行为。

举报必须是与欧莱雅经营活动相关的、已发生或可能发生的事项。

不满足上述定义的问题和疑虑，在现有政策下并不能称其为举报。这些问题和疑虑可以通过相关部门（欧莱雅管理层、人力资源部门等）的常规联系方式进行汇报。

举报的主题主要涉及：

#### **人权和基本自由**

包括但不限于：童工、包括现代奴役在内的被迫劳工、包括性别歧视言论在内的性骚扰、恐吓和欺凌、包括种族主义、反犹太主义或仇视同性恋言论在内的歧视、供应链中的人权侵犯等。

#### **个人健康、安全和保障**

包括但不限于：不遵守保障职业健康的指定措施（包括处理危险材料的内部要求）、缺乏应急程序、供应链中不安全的工作条件、流行病和安全情况，如工厂缺乏安全设备或程序等。

## 环境

包括但不限于：空气、土壤、地表或地下水污染、危险材料运输过程中的污染、有毒物质的释放、森林砍伐等。

## 经济和金融利益

包括但不限于：利益冲突、私人或公共腐败、权钱交易、内部或外部欺诈、采购欺诈、违反竞争规则或国际经济制裁、洗钱、挪用公款、泄露敏感信息、滥用公司资产等等。

## 集团的《职业道德准则》或道德规范政策

包括但不限于：任何不符合欧莱雅道德承诺的相关行为以及可能影响其利益相关方或欧莱雅声誉的指控。

## 与举报相关的报复行为

本文件第二部分B.2.对这一主题进行了更详细的介绍，并给出了一些示例。

# B. 实施道德举报

## 1. 进行举报的实用渠道

---

希望进行举报的人员可以通过以下方式向DERC举报：

- 欧莱雅畅言网站（安全的公共网站）：[www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com)。  
举报将直接发送给DERC，由DERC决定谁将负责处理该举报。
- 被授权处理举报的人可能为：集团执行委员会或集团/地区/国家管理委员会的成员、某一国家总经理或道德规范联络人。被授权人将收到的举报告知其道德规范联络人，以便后者能够集中受理地方一级收到的所有举报，并在必要时通知DERC。
- 根据当地法律，其他内部协调员在职责范围内也可能会受理部分指控（例如在法国：员工代表、性骚扰协调员、CSE成员等）。
- 如果涉及第三方。第三方可以联系他们在欧莱雅的主要联系人。

任何非授权人员如收到可能构成举报的信息，必须告知DERC或其道德规范联络人，或要求该举报人直接联系DERC或其代表。

只有DERC或其代表（即道德规范联络人、由DERC明确指定的集团其他员工或经DERC批准的外部专家）有权处理已作出的举报，并在必要时进行分析或调查。

根据法律规定，这些内部渠道确保对举报人、举报中提到的人、举报中提到的任何第三方的身份严格保密，并对举报的所有接收方收集到的信息保密。

举报人可以书面或口头形式提交举报，或两者兼有。

口头举报可以通过电话或其他信息发送系统进行，也可以面对面进行。应举报人的要求，在其提出要求后20天内组织一次面对面沟通或视频会议。

被授权人需要起草报告，将口头举报记录在报告中，并发送给举报人确认。

本政策中提出的举报机制是对公司外部现有举报渠道的补充。虽然欧莱雅强烈建议使用该举报机制，但如果举报人选择通过外部举报渠道进行举报，也不会受到任何报复。

如果员工对举报的方式有疑问，可以向其上级或人力资源部门寻求建议。

## 2. 进行匿名举报

---

欧莱雅允许进行匿名举报。

通过欧莱雅畅言网站（安全的公共网站）：[www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com)可以进行匿名举报。

如果是匿名举报，举报人会收到一个用户名和密码，可以登录平台并与DERC聊天，不会暴露其身份（由于不使用cookie、用户跟踪且加密交流，可以在技术上确保交流的保密性）。

但如果是匿名举报，则是否处理该举报将尤为取决于是否有足够详实的事实证据。

如果因匿名导致举报无法处理，将通过欧莱雅畅言网站（安全的公共网站）的匿名对话框通知举报人：[www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com)。

一般建议举报人在举报时表明自己的身份。举报人的身份将按照现有程序进行保密处理，除非法律另有规定或得到举报人的明确同意，否则不会向被举报人或怀疑对象透露。

### 3. 佐证举报需要提供哪些信息

为举报提供的信息必须真实，并与举报的事实直接相关。

举报人在其举报中尽可能客观和详细地描述事实，让举报内容方便理解。建议举报人提供以下详细信息：

- 举报的每一事件发生的时间和地点；
- 举报人如何（直接或间接）得知，是否只有举报人个人知道；
- 举报人是否已告知他人其举报内容；
- 是否已经采取了任何行动来纠正这种情况；
- 被举报人的身份和职能；
- 是否有人目睹了所举报的事实（身份、职能、有关事实、目击者的角色）；
- 如可能，应提供任何可以支持该举报的信息或文件。如果不确信某一事实的真实性，应将其列为待证事实；
- 说明自己的联系方式（详见上方第一部分B.2.关于匿名举报）；
- 在提出举报及举报处理过程中，说明是否知道法律程序或同等程序（仲裁、调解、禁令等）是否即将或正在进行。如为这种情况，原则上来说将不受理举报，并搁置或终止处理程序。但是如有必要，欧莱雅保留调查及在必要时采取纠正措施的权利。

如果举报信息不是从职业环境中获取，举报人必须亲自了解该信息。

然而，举报人不得在举报中以任何形式或媒介附带以下信息或文件：

- 获得这些信息的方式可能构成刑事犯罪（例如，盗窃文件、非法窃听等）；
- 属于国防机密、调查机密、司法调查机密、法庭审议机密、医疗机密或律师-客户保密义务，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）。

如果举报未被受理，将以书面形式通知举报人，并说明该实体认为举报不符合这些条件的原因。在可能的情况下，应告知举报人可以寻求的其他报告途径。

与此同时，举报人还将收到为评估指控的准确性而计划或采取的措施的相关信息。

## 第二部分

### 举报处理和跟进

#### A. 评估举报是否可受理

进行举报时：

- 在安全网站 [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com) 上：举报人将收到一条自动消息，确认 DERC 已经收到举报信息。
- 被授权人：会在 7 天内发出收件确认。

如果通过安全网站 [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com) 进行举报，则原则上由 DERC 评估举报是否可受理，不允许任何其他内部或外部利益相关方访问。鉴于每个案例的特殊性，DERC 也可能交由道德规范联络人（下称“CE”）或其他代表评估举报是否可受理。

当被授权人收到举报后，原则上应由其管辖范围内的 CE 评估举报是否可受理。如遇到困难，CE 可寻求 DERC 的协助。

DERC 可以访问所有举报，无论是否可受理。

评估举报是否可受理包括核实它是否符合本政策对于举报的定义，以及是否有足够详实的事实证据来处理该举报。

如有必要，可要求举报人提供补充资料，以评估是否可受理。

如果举报可受理，应在确认收到举报之日起三个月内通知举报人。还应通知举报人负责处理该举报的人员身份，以及跟进举报的方式。

如果举报人未能提供足够详实的事实证据，则举报可能被判定为不可受理。

如果举报被判定为不可受理，则实体将关闭该举报。应以书面形式通知举报人，并说明该实体认为举报不可受理的原因。

在可能的情况下，应告知举报人可以寻求的其他报告途径。DERC 也可以直接将举报转给负责处理相关事务的内部联系人（人力资源部门、风险部门、宣传部门……），并告知举报人。

## B. 举报的处理

### 1. 可能参与举报处理的人员

#### 举报人

举报人就是举报其个人发现的违规行为或在职业环境中收到相关事实报告的自然人。

举报人必须出于善意进行举报，且没有直接的经济补偿。

#### 协助方

协助方是依法帮助举报人进行举报的任何受私法管辖的非营利性自然人或法人。

#### 证人和专家

集团员工或其他利益相关方可能会以下列身份参与举报

**证人：**在调查中发现，被认为至少对所举报的行为有部分了解，并有可能提供有关事实发生背景的信息；

**专家：**因其专业知识和经验而被选中的技术人员和/或专家，负责对事实进行审查、作出结论或评估，或提供对处理举报有帮助的任何信息。

目的是尽可能客观和详细地了解所举报的事实，以及围绕这些事实可能存在的背景情况。

#### 被举报人

被举报人是指被举报人认定违反道德规范的人（见本政策第一部分A.3.）。在调查过程中，如果收集到的内容（在最初举报中没有指明）表明某人犯下或参与了违法或违规行为，则该人也可能“受到指控”。

被举报人积极参与调查，可说明他/她对举报事实（如适用，还包括后续在举报处理过程中发现的事实）的看法。

应在合理期限内，告知被举报人其所涉举报的性质、相关的资料收集情况以及负责处理举报的人员姓名。

原则上是在评估举报是否可受理之后提供这些信息。

## 参与道德调查流程的其他利益相关方

调查小组：根据所提供的信息和举报事实的背景，欧莱雅将决定进行道德调查的具体方式。调查可以由DERC或其代表在内部进行。也可以委托为此目的获得授权的第三方（外部服务商）或委托混合团队进行。如果委托调查，则将在DERC内部指定一名协调员，负责调查的开展和后续跟进。

调查小组成员根据其职位或身份，拥有执行调查任务所需的权限、权力和手段。

小组成员应独立公正地执行任务，并对调查的内容和调查涉及的人员身份严格保密。

可以向员工代表机构通报调查的启动、进展和结论，特别是当调查的事实在健康、安全和工作条件方面属于其工作特长时，以防范社会心理风险。

## 2. 评估举报是否可受理之后的步骤

调查的目的是分析和核实举报所涉及指控的真实性。

调查可能包括文件、会计或电子审查，或与提供调查相关证词的员工和/或利益相关方进行正式谈话。

原则上，这些谈话都要进行记录。谈话结束后会发送一份副本，让受访者能够确认谈话内容是否准确记录，提出更正或补充信息。

作为调查的一部分，欧莱雅可能会根据适用的法律要求，访问信息化的工作数据，如电子邮件、存储在集团IT设备上的数据、电话数据或工作电脑中的数据等。该数据分析遵守欧莱雅的政策，在DERC确认后进行。

这些调查以公正和中立的方式进行，并考虑能够评估事实真相的所有因素，充分考虑被举报人和举报人的利益，无论所涉人员及其职级如何。

不得通过非法或不公正的方式收集证据，亦不得过度侵犯相关人员的权利以及个人和集体自由。

如果调查由律师事务所进行，则律师-客户保密义务只适用于律师和欧莱雅之间。被谈话方不适用。欧莱雅可能会使用在内部调查过程中收集的任何信息或陈述，特别是在谈话过程中收集的信息。

原则上，负责内部调查的工作人员在这些调查工作结束后需要起草一份调查报告。

调查报告的目的是在事实报告中为事实提供支持，客观证实或反驳举报中提出的指控。

调查报告定稿后将转交给负责处理相关事务的内部联系人，以决定可行的纠正措施。

提交调查报告后，调查结束。如果指控毫无根据或不准确，或举报已无意义，DERC也可以结束调查。

### 3. 权利与义务

**尊重数据的完整性和保密性**：本政策确保举报中所收集信息的完整性。所有参与处理道德调查的人员都要履行严格的保密义务，旨在保护调查涉及人员的身份，无论是证人、举报人还是被举报人。

这些人员有义务不透露他们所接触到的信息（问题、回答、所处理事务、涉及人员等）。这一要求不仅有助于维护所有相关人员的声誉，而且有助于调查的顺利进行，避免任何影响。

此外，严禁未经授权的人员访问这些信息。

只有在征得举报人同意的情况下，才能披露可识别举报人身份的内容。但是这一限制并不适用于负责处理举报的人员（由DERC或其代表指定）或调查结束后负责制定纠正措施的人员。

此外，如果欧莱雅有义务披露举报事实或维护合法权益，则可向主管当局通报可能识别举报人身份的信息。欧莱雅应通知举报人，除非会影响正在进行的程序。

**合作**：举报人、被举报人和证人、专家及其他有关各方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，提供各种形式或媒介的所有事实、信息和文件，不能延迟，不受限制。

这种合作还包括上述人员应接受谈话邀请。

**尊重个人隐私**：作为内部调查的一部分收集和处理的个人信息可能包括个人数据。这些个人数据按照集团的《隐私政策》进行处理。在该政策框架内，可在“个人数据保护政策—畅言政策”中找到与保护个人数据相关的具体规定，详情请参阅集团道德网站和[www.loreal speakup.com](http://www.loreal speakup.com)。

**知情权**：原则上，如果进行道德分析或调查，则需要告知举报中指控的所有人员。

一般在评估举报是否可受理后进行告知，如果需要保护相关人员或有用信息（有助于进行中的分析或调查），则可以推迟告知。

**保持中立**：在处理举报的过程中，任何受到指控的人员都必须得到公平听证。被举报人可以要求与证人面谈，并提供他们认为相关的任何资料。

DERC或其代表自主决定所提供内容的相关性及其采取的后续行动。



## B. 举报的跟进

### 1. 关于跟进举报的信息

---

原则上，举报人应在合理期限内收到为评估指控准确性而计划或采取的措施的相关信息，该期限为自确认收到举报之日起三个月内，如果没有确认收到举报，则期限最长为3个月零7天。

与举报有关的部分信息也必须与被举报人共享，让其可以说明有关事实。

举报处理完结后需要通知举报人和被举报人，并告知对已处理的关键指控的调查结果。

原则上，调查结束时也需要告知关键证人。

### 2. 纠正措施和禁止报复原则

---

#### a. 采取适当的措施

在举报处理完结后，DERC或其代表、人力资源部门和职级领导之间会进行交流，分享调查结果。

必要时，相关各方（特别是人力资源部门）应确定要采取的纠正措施。

人力资源部门和相关人员的职级领导负责落实。纠正措施可能是个人或集体措施，可能采取培训计划、辅导、调解或执行纪律程序的形式，甚至可能是解雇。

#### b. 防止报复行为

欧莱雅绝不容忍对任何提出举报或参与处理举报的人员采取任何报复行为。

“报复”是指因举报而对举报人、协助方、证人或与举报人有关的任何人员采取的任何无理和/或不利的行动。

任何举报人或为处理举报提供信息的任何人员，如果认为自己因提出举报或参与处理举报而遭受报复，包括威胁和企图报复，都可以报告给被授权人或DERC。

在调查报告结束后长达一年的时间内，可为举报人、协助方、证人或其他参与处理举报的人员提供后续保障，核实是否存在报复行为。



#### c. 对虚假举报和妨碍举报处理行为的处罚

为确保本举报政策的有效执行，并保护本政策框架内的相关人员，在出现以下情况时，可以采取处罚措施，处罚可能包括终止合同关系或法律诉讼：

虚假或恶意举报，或以获得直接经济补偿为目的进行举报；

- 通过作为或不作为阻止举报或其处理流程；
- 接收或处理举报时不遵守保密义务；
- 对举报人、协助方和/或与举报人有关的第三方进行报复或威胁报复，或任何形式的不良手段。

### 3. 其他举报途径 - 通过外部渠道向主管当局举报

---

原则上，我们鼓励举报人在第一时间使用内部举报渠道，以便在集团内部尽可能有效和迅速地补救情况，同时为举报人提供更多的保密保障。

但是举报人也可以向司法或行政当局、专业组织、权利维护机构或任何其他主管机构或团体进行举报。

### 4. 公开披露

---

作为最后手段，在某些情况下，举报人可以公开进行举报。该举动适用于以下情形：

- 在向主管当局通过外部渠道进行举报后，无论之前是否进行过内部举报，在三个月期限内没有对该举报采取适当行动，或在向另一主管当局提交举报后，在六个月期限内没有采取适当行动；
- 在发生严重和紧迫的危险情况时；
- 由于案件的特殊情况，将案件提交给外部当局会使举报人面临报复的风险，或无法有效纠正所举报的问题（特别是可能隐瞒或销毁证据，或举报人有充分理由相信受理机构可能存在利益冲突，与举报对象串通或与举报事实有牵连）；或者
- 当举报人披露在其职业环境中获得的信息时，会对公共利益造成紧迫或明显的危险，例如出现紧急情况或不可逆转的损害风险。

在这种情况下，只要举报人能够证明自己合理的理由相信存在严重或紧迫的危险，或存在不可逆转的损害风险，自然不需要对举报或公开披露承担责任。



## 5. 联系方式

---

如您对本政策中的规定和准则有任何疑问，您可以通过电子邮件与您的道德规范联络人或DERC联系：  
[ethics@internal.loreal.com](mailto:ethics@internal.loreal.com)。