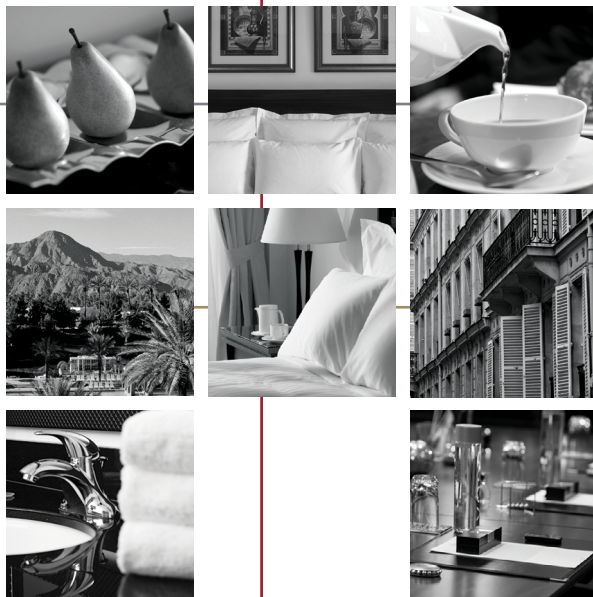




Truyền Thống Liêm Chính của Công Ty



“Hoạt động kinh doanh
của chúng ta dựa trên
nền tảng sự liêm chính
và suy xét thích hợp.”

J.W. Marriott, Jr.





Thân gửi bạn đồng nghiệp,

Marriott có được uy tín và thành công liên tục với tư cách là khách sạn hàng đầu thế giới là nhờ thái độ tận tình phục vụ và sự liêm chính trong hoạt động kinh doanh cũng như việc thường xuyên áp dụng các tiêu chuẩn cao trong mọi hoạt động.

Ngay từ đầu, quyết tâm làm việc tận tụy, các phương thức làm việc công bằng, và sự tôn trọng đối với những người khác đã định hướng cho các quyết định hàng ngày của chúng ta và là kim chỉ nam cho các mối quan hệ với tất cả những người có quyền lợi liên quan – các nhân viên, chủ sở hữu, đối tác kinh doanh, các đại lý, khách hàng, và các cộng đồng nơi chúng ta làm việc.

Cam kết trở thành một công ty có trách nhiệm đối với cộng đồng của chúng ta vẫn không thay đổi kể từ năm 1927. Những quyết định không phản ánh các giá trị căn bản về sự liêm chính, trung thực, và công bằng có thể ảnh hưởng tới lợi thế cạnh tranh của chúng ta, dẫn tới thiệt hại tài chính nghiêm trọng, và gây tổn hại đến các nhân viên của chúng ta.

Vì hoạt động kinh doanh của công ty dựa trên nền tảng sự liêm chính và sự suy xét thích hợp, nên chúng tôi biên soạn Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh này và các chính sách liên quan của Công Ty để hướng dẫn cho tất cả các thành viên của Marriott không chỉ về những việc gì là hợp pháp mà còn cả những việc gì là đúng đắn.

Quy Tắc này củng cố thêm cam kết của chúng ta về các tiêu chuẩn kinh doanh không nhượng bộ cũng như duy trì một nơi làm việc công bằng và hợp đạo đức.

Tất cả những người đại diện cho Marriott đều có trách nhiệm giữ vững ... **Truyền Thống Liêm Chính của Công Ty.**

Trân trọng,

J.W. Marriott, Jr.

Chủ tịch Điều hành kiêm Chủ tịch Hội đồng quản trị của Marriott International, Inc.

Giới Thiệu	2	nhảy→
Các Yêu Cầu và Trách Nhiệm.....	2	
Trách Nhiệm của Ban Lãnh Đạo Marriott.....	3	
Báo Cáo Kín Đáo và Không Trù Dập	4	
Tới Đâu Để Được Giúp Đỡ	5	
Hành Động Trung Thực và Liêm Chính	7	nhảy→
Sổ Sách, Hồ Sơ, và Báo Cáo Chính Xác.....	8	
Đối Xử Công Bằng với Khách Hàng	10	
Luật về Cạnh Tranh và Chống Độc Quyền.....	11	
Đối Xử Công Bằng với Các Đối Thủ Cạnh Tranh	13	
Hối Lộ Thương Mại và Các Món Quà Không Thích Hợp	14	
Giao Dịch Trung Thực với Chính Phủ	17	nhảy→
Hối Lộ, Các Món Tiền Thưởng Bất Hợp Pháp, và Quà Tặng	18	
Các Đóng Góp và Hoạt Động Chính Trị.....	21	
Vận Động Hành Lang.....	22	
Cung Cấp Thông Tin cho Chính Phủ	23	
Các Giới Hạn về Thương Mại và Tẩy Chay	23	
Bảo Vệ Tài Sản và Uy Tín của Marriott	25	nhảy→
Sử Dụng Thích Hợp Các Tài Sản của Marriott	26	
Bảo Vệ Thông Tin Bảo Mật	27	
Giao Dịch Nội Gian	29	
Bảo Vệ Lợi Ích Kinh Doanh Hợp Pháp của Marriott	30	
Sử Dụng Thời Gian của Nhân Viên.....	31	
Xung Đột Lợi Ích	32	
Các Cơ Hội của Công Ty	33	
Bảo Vệ và Tôn Trọng Khách Hàng và Nhân Viên	35	nhảy→
Nơi Làm Việc Công Bằng và Không Có Sách Nhiều	36	
Sức Khỏe, An Toàn và An Ninh.....	37	
Sự Riêng Tư của Khách Hàng và Nhân Viên.....	37	
Đóng Góp cho Cộng Đồng	39	nhảy→
Đóng Góp Trở Lại Cho Cộng Đồng.....	40	
Ứng Hộ Nhân Quyền và Nhân Phẩm.....	40	
Trách Nhiệm đối với Môi Trường	41	



Các Yêu Cầu và Trách Nhiệm

Mỗi ngày, chúng ta đón tiếp khách, tiến hành công việc kinh doanh, và ra các quyết định cũng như lựa chọn thay mặt cho Marriott International, Inc. (“Marriott”) và tất cả các thương hiệu của Marriott.

Mỗi ngày, chúng ta gặp những tình huống thử thách các giá trị, quan điểm, và khả năng suy xét của chúng ta.

Uy tín của Marriott được xây dựng dựa trên các quyết định của chúng ta, tất cả những người hành động thay mặt cho Marriott như chúng ta.

Điều đặc biệt quan trọng là mỗi người cần phải hiểu rõ các trách nhiệm về pháp lý và đạo đức của mình, để có thể đưa ra quyết định đúng đắn hàng ngày.



Mỗi Người Cần Phải Làm Gì?

Là nhân viên, cán bộ điều hành, giám đốc của Marriott, hoặc những người khác đại diện cho Marriott (gọi chung là “nhân viên”), bạn phải biết rõ và tuân thủ quy chế về đạo đức kinh doanh ghi trong Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh này.

Bạn cũng luôn phải tuân thủ luật pháp. Mặc dù Marriott không yêu cầu tất cả mọi người phải trở thành chuyên gia về mọi lĩnh vực của luật pháp, nhưng mỗi cá nhân đều có trách nhiệm hiểu rõ các điều luật liên quan và chỉ phối các lĩnh vực trách nhiệm của mình.

Đôi khi bạn có thể phải chứng minh rằng bạn đã đọc và hiểu Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh và tuân theo các chính sách của Marriott về cách thức làm việc hợp đạo đức và hợp pháp.

Ai Có Trách Nhiệm?

Tất cả các nhân viên của Marriott đều có trách nhiệm tuân theo các tiêu chuẩn về pháp lý, đạo đức và xã hội ghi rõ trong Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh này.

Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh này áp dụng cho hoạt động kinh doanh của tất cả các khách sạn và cơ sở kinh doanh mang thương hiệu của Công Ty (trong đó bao gồm cả Ritz-Carlton), tất cả các đơn vị kinh doanh của Marriott, các văn phòng hay ban ngành của Marriott, và các chi nhánh thuộc sở hữu đa số của Marriott.

Các quản lý viên chịu trách nhiệm giám sát các nhân viên khác có một trách nhiệm cụ thể - đó là bảo đảm rằng những nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý trực tiếp của mình hiểu rõ các yêu cầu trong Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh này.

Khi nào áp dụng Các Quy Chế này?

Các quy chế này áp dụng bất kỳ khi nào quyền lợi của Marriott trực tiếp bị ảnh hưởng. Điều này bao gồm tất cả các hành động thực hiện trong và ngoài khuôn viên của Marriott, hoặc trong hay ngoài giờ làm việc, tùy theo từng trường hợp. Bạn phải thận trọng và có quyết định đúng đắn đối với các hành động và quyết định của chính mình.

Trách Nhiệm của Ban Lãnh Đạo Marriott

Các nhân viên quản lý, cán bộ, và giám đốc phải có thái độ đúng đắn và nêu gương tốt. Việc tuân thủ Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh và các chính sách khác phụ thuộc phần lớn vào năng lực lãnh đạo của ban quản lý.

Hiểu rõ và thường xuyên đề cập tới Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh và các chính sách của Marriott khi tương tác với nhân viên. Khuyến khích đồng nghiệp áp dụng các chính sách này khi họ thực hiện nhiệm vụ của mình..

Tạo Môi Trường Đúng Đắn

- Truyền đạt các yêu cầu đối với nhân viên.
- Nêu gương tốt. Những người khác sẽ làm theo gương của bạn.
- Đừng đặt ra các mục tiêu không thực tế, tạo sức ép gián tiếp khiến các nhân viên vi phạm các tiêu chuẩn về đạo đức của công ty.
- Biểu dương những nhân viên có hành động liêm chính.
- Báo cáo các trường hợp biết là vi phạm chính sách hoặc luật pháp.
- Vun trồng một môi trường làm việc khuyến khích nhân viên báo cáo các trường hợp vi phạm chính sách và Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh.
- Áp dụng các qui trình “mở cửa” để tạo điều kiện thông tin liên lạc với nhân viên hiệu quả.
- Bảo vệ danh tính của người báo cáo vi phạm một cách thiện chí và bảo vệ họ tránh bị trù dập và giáng chức.

Áp Dụng Các Tiêu Chuẩn Đạo Đức của Marriott đối với Những Đối Tượng Khác

Quan tâm đến chuẩn mực đạo đức của Marriott khi hoạt động kinh doanh với chủ sở hữu hoặc thuê các nhà thầu, người bán, nhà cung cấp và đại lý. Bảo đảm là họ đáp ứng được các tiêu chuẩn của Marriott.

Việc thuê người có hành động trái đạo đức hoặc bất hợp pháp cũng tồi tệ như chính bạn có hành động đó.



Miễn Tuân Thủ

Ban Giám Đốc Marriott đã phê chuẩn và yêu cầu chấp hành Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh. Chỉ được phép miễn trừ qui định trong Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh áp dụng cho cán bộ điều hành hoặc giám đốc nếu có sự phê chuẩn trước của Ban Giám Đốc hoặc một ủy ban được Ban Giám Đốc ủy quyền.

Các quy định trong Hướng Dẫn Ứng Xử Trong Kinh Doanh, và các chính sách Công ty được tham khảo trong tài liệu này, không được diễn giải là cấm các nhân viên thảo luận về các điều khoản và điều kiện làm việc theo các điều luật hiện hành.

Báo Cáo Kín Đáo và Không Trù Dập

Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh này cung cấp các thông tin mà bạn cần để nhận biết các vấn đề có thể xảy ra liên quan tới việc chấp hành quy định, hỏi ý kiến, và báo cáo hoặc nêu một vấn đề có thể xảy ra trong phạm vi Marriott.

Khi Nào Cần Hỏi Ý Kiến

Nếu bạn không biết nên làm gì trong một trường hợp cụ thể, hãy dừng lại và tự hỏi:

- Hành động đó có hợp pháp không?
- Hành động đó có phù hợp với các giá trị kinh doanh của Marriott, và đó có phải là tình huống có lợi cho cả Marriott và khách hàng không?
- Bạn sẽ cảm thấy như thế nào về quyết định của mình nếu bạn bè và cộng đồng của bạn biết được qua các phương tiện truyền thông?
- Bạn sẽ làm gì nếu bạn sở hữu Marriott, và bạn chịu trách nhiệm về uy tín của công ty chúng ta?

Nếu vẫn không chắc chắn liệu một hành động có vi phạm hay không, bạn có thể thảo luận các câu hỏi và mối quan ngại của mình với một nguồn lực thích hợp được liệt kê ở trang 5, [Nguồn Trợ Giúp](#).

Lưu ý rằng trong một số trường hợp, mặc dù hành động có thể là thích hợp, nhưng bạn vẫn phải cần có sự chấp thuận bằng văn bản.

Bảo Mật; Không Trù Dập

Vì tôn trọng tính bảo mật của thông tin ác nhân viên báo cáo trường hợp có thể vi phạm Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh, và có chính sách Không Trù Dập bảo vệ cho những nhân viên lên tiếng một cách trung thực và có thiện chí.

Khi báo cáo một trường hợp nghi ngờ là vi phạm, bạn không bắt buộc phải tiết lộ tên của mình. Tuy nhiên, bạn nên cung cấp tên để hỗ trợ chúng tôi trong quá trình điều tra các trường hợp có thể vi phạm quy định. Ngược lại, những nhân viên lên tiếng sẽ được bảo đảm giữ kín thông tin ở mức độ thích hợp trong thời gian điều tra và giải quyết.

Không Trù Dập có nghĩa là những nhân viên báo cáo thiện chí về một vấn đề nào đó không phải chịu bất kỳ hậu quả nào liên quan tới việc làm, kể cả sa thải, giáng chức, đình chỉ công tác, hoặc mất các quyền lợi vì đã báo cáo.

Nếu bạn tin rằng mình bị trù dập vì bạn đã báo cáo một vấn đề đáng lo ngại hoặc tham gia điều tra, hãy báo cáo vấn đề này qua Đường Dây Kinh Doanh Liêm Chính hoặc các nguồn khác ở trang 5, [Tới Đây để Được Giúp Đỡ](#).

Xử Lý Các Trường Hợp Vi Phạm Ứng Xử Kinh Doanh

Các trường hợp vi phạm Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh sẽ bị xử lý kịp thời, nhất quán và hiệu quả. Biện pháp xử phạt có thể là truy tố, sa thải, hoặc hình thức kỷ luật, hoặc các biện pháp quản lý công việc thích hợp khác. Công ty có thể cập nhật thông tin lần cuối cùng, nếu thích hợp, cho người đã báo cáo vi phạm, nếu người đó không báo cáo theo hình thức giấu tên.

Những nhân viên che giấu hành vi sai trái, giả mạo hồ sơ, cố ý báo cáo sai, hoặc không chấp hành các chính sách của Marriott cũng có thể bị kỷ luật, tới mức tối đa và bao gồm cả sa thải.

Các quản lý có thể bị kỷ luật nếu không giám sát thỏa đáng các nhân viên thuộc phạm vi quản lý của mình.

Tới Đâu Để Được Giúp Đỡ

Sự liêm chính của Marriott sẽ bị ảnh hưởng bất kỳ khi nào có người vi phạm các tiêu chuẩn về ứng xử kinh doanh của chúng ta. Bạn nên tiếp tục duy trì Truyền Thống Liêm Chính của công ty bằng cách nêu thắc mắc và báo cáo các trường hợp vi phạm chính sách và Quy Tắc Ứng Xử Kinh Doanh.

Khi bạn nghi ngờ hoặc biết là một trường hợp có hoặc không hành động đang hoặc có thể vi phạm các tiêu chuẩn của Marriott, hãy lưu ý tới các lựa chọn sau đây:

Thảo luận các vấn đề lo ngại của bạn với người quản lý phụ trách bạn. Áp dụng qui trình “mở cửa”.

Đọc các chính sách liên quan của Công Ty. Bạn có thể tìm đọc các tài liệu này trên mạng nội bộ của Marriott (Marriott Global Source hoặc MGS), dưới tiêu đề Các Chính Sách Quốc Tế của Marriott (MIP).

Liên hệ với Đường Dây Chính Trực Trong Kinh Doanh.

Tại Hoa Kỳ (“U.S.”), các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ, và Canada

- Điện thoại: Các cơ sở của Marriott: (888) 888-9188
- Điện thoại: Các cơ sở của Ritz-Carlton: (877) 777-RITZ hoặc (877) 777-7489
- Bên ngoài Hoa Kỳ, các vùng lãnh thổ Hoa Kỳ, và Canada, xin xem các số điện thoại ghi trên các tờ bích chương và ấn bản tại nơi làm việc của bạn.
- Truy cập: <https://tnwgrc.com/marriott/>

Liên Lạc với [Ban Kiểm Toán Nội Bộ](#).

- Điện Thoại: Gọi Trưởng Ban Kiểm Toán hoặc Trưởng Phòng Đạo Đức Kinh Doanh
- E-mail: Business.Ethics@Marriott.com
- Fax: +1 (301) 380-3186
- Sử dụng “Online Form” trong mục “Contact Us” trên trang Đạo Đức Kinh Doanh trên MGS để báo cáo các vấn đề về đạo đức hoặc pháp lý qua trang web bảo mật của Marriott
- Gửi Bưu Điện: Marriott International, Inc.
Attention: Internal Audit
10400 Fernwood Road
Department 52/924.09
Bethesda, MD 20817

Liên lạc với [Ban Pháp Chế của Marriott](#).

- Gửi Bưu Điện: Marriott International, Inc.
Attention: General Counsel
10400 Fernwood Road
Department 52/923.30
Bethesda, MD 20817

Bạn cũng có thể tìm đọc các nguồn và tài liệu về đạo đức trong mục Đạo Đức Kinh Doanh trên trang web MGS.

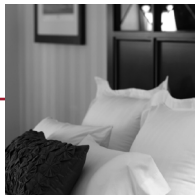
Vui lòng lưu ý: Đường Dây Kinh Doanh Liêm Chính và các nguồn trợ giúp trực tuyến có sẵn 24 giờ trong ngày, bảy ngày một tuần. Lưu ý, Marriott tuân thủ chính sách Không Trù Dập. [Xem trang 4.](#)

Hãy Chính Xác, Trung
Thực, và Công Bằng.

Tránh Gây Dù Chỉ Ấn
Tượng Bề Ngoài là Có
Hành Vi Sai Trái.



Hành Động Trung Thực và Liêm Chính



Luôn luôn hành động trung thực và liêm chính. Điều này áp dụng cho việc lưu giữ hồ sơ – đặc biệt là các hồ sơ tài chính – và khi tiếp xúc trong công việc với khách hàng, đối thủ cạnh tranh, các bên bán, và những người khác.

Ngoài ra, chấp hành tất cả các điều luật chi phối các mối quan hệ và hoạt động này.

Sổ Sách, Hồ Sơ, và Báo Cáo Chính Xác.....	8
Đối Xử Công Bằng với Khách Hàng.....	10
Luật về Cạnh Tranh và Chống Độc Quyền.....	11
Đối Xử Công Bằng với Các Đối Thủ Cạnh Tranh.....	13
Hối Lộ Thương Mại và Các Món Quà Không Thích Hợp...	14

Sổ Sách, Hồ Sơ, và Báo Cáo Chính Xác

Hãy trung thực và xử sự liêm chính trong mọi giao tiếp và thông tin ... trong tất cả các hồ sơ đã lập và trong tất cả các dữ liệu nhập vào, từ thông tin tài chính và sơ yếu lý lịch cá nhân cho tới báo cáo về chất lượng và an toàn. Sổ sách, hồ sơ và báo cáo chỉ chính xác khi dữ liệu mà chúng ta sử dụng để lập các báo cáo và hồ sơ đó chính xác.

Ai Chịu Trách Nhiệm?

Vào một thời điểm nào đó, tất cả chúng ta đều có thể có vai trò nhất định trong mức độ chính xác của thông tin mà Marriott lưu giữ hoặc nộp cho các cơ quan quản lý.

Bạn không bao giờ được giả mạo hoặc xuyên tạc bất kỳ thông tin hay tài liệu nào liên quan tới công việc của bạn tại Marriott. Nhiệm vụ bảo đảm mức độ chính xác của hồ sơ bao gồm:

- Báo cáo chi phí
- Các yêu cầu trả quyền lợi
- Hóa đơn
- Dữ liệu nhập trong hồ sơ và sổ sách tài chính
- Nhiều tài liệu liên quan đến kinh doanh khác

Các nhân viên quản lý có trách nhiệm bảo đảm cấp dưới của mình hiểu và chấp hành nguyên tắc này.

Hồ Sơ Tài Chính Chính Xác là Vô Cùng Quan Trọng

Các dữ liệu không chính xác về thông tin tài chính của công ty có thể ảnh hưởng tới sự tin nhiệm của khách hàng, các nhà đầu tư, và các chủ sở hữu, đồng thời ảnh hưởng xấu tới uy tín của công ty.

Ngoài ra, hồ sơ tài chính không chính xác có thể khiến Marriott không hoàn thành các nghĩa vụ pháp lý, điều hành, hoặc ủy thác và gây nghi ngờ về sự liêm chính cũng như trung thực của Marriott.

Các Yêu Cầu:

- Lưu giữ hồ sơ chính xác về mục đích giao dịch, người cung cấp hoặc nhận tiền, các trương mục nhận và chuyển tiền, và các cá nhân, tổ chức cũng như ban ngành chịu trách nhiệm về các giao dịch cụ thể đó.
- Trả lời một cách trung thực tất cả các câu hỏi thích hợp của các kiểm toán viên.
- Bảo đảm rằng tất cả các thông tin và báo cáo cung cấp cho các cơ quan chính phủ, các tổ chức tự quản, (ví dụ như Cơ Quan Quản Lý Ngành Tài Chính), các cổ đông, các chuyên gia phân tích chứng khoán, và công chúng đều chính xác, kịp thời và có chứng từ cần thiết kèm theo.
- Bảo đảm rằng tất cả các khoản chi phí đi lại và giải trí đều có biên lai thực tế và có mục đích công việc hợp lệ. Các chi phí phải hợp lý và theo đúng các quy định hướng dẫn của [MIP-44 \(“Hoàn Trả Chi Phí Công Tác và Đi Lại”\)](#).
- Không trì hoãn hoặc thực hiện quá sớm việc xác định các khoản doanh thu hoặc chi phí hoặc khai thiếu hay thừa tài sản có hoặc tài sản nợ.
- Không xuyên tạc tính chất của bất kỳ giao dịch nào, vì bất kể lý do nào và cho dù kết quả không quan trọng tới mức nào đi nữa.
- Không vứt bỏ, tiêu hủy, hoặc sửa đổi một cách bất hợp pháp các hồ sơ bắt buộc phải lưu giữ theo luật, chính sách, hoặc theo “các chỉ thị lưu giữ” cụ thể.

Hỏi Ý Kiến

Khi một hồ sơ nào đó có vẻ có vấn đề, hãy chia sẻ những thắc mắc của mình với một quản lý có thẩm quyền điều tra thêm.

Lưu ý, Marriott tuân thủ chính sách Không Trù Dập. [Xem trang 4.](#)

Sổ Sách, Hồ Sơ, và Báo Cáo Chính Xác

Mức Độ Chính Xác của Thông Tin do Cung Cấp

Tất cả chúng ta phải lưu ý tới mức độ chính xác của thông tin có được qua những người khác giao dịch với chúng ta, trong đó bao gồm:

- Chủ sở hữu
- Các đại lý nhượng quyền thương mại
- Các đối tác liên doanh
- Khách hàng
- Nhà thầu
- Các bên bán
- Đồng nghiệp

“Chăm lo đến những việc nhỏ nhặt hàng ngày...”

- J. Willard Marriott

Quan điểm này của người sáng lập công ty chúng ta là nền tảng cho tất cả các chính sách, thủ tục, và hệ thống của Marriott.



Các Ví Dụ

Phân Bỏ Chính Xác Ngân Quỹ Dự Án

Một người quản lý làm việc trong hai dự án – Dự Án A, chi dưới mức ngân sách, và Dự Án B, vượt ngân sách một chút. Để có thể báo cáo là Dự Án B chỉ trong phạm vi ngân sách, người quản lý này đã ghi một khoản tiền rất nhỏ của các khoản chi phí phát sinh trong Dự Án B sang Dự Án A có mức chi dưới ngân sách.

Việc này Có Chấp Nhận Được Không? Không. Người quản lý này không được xuyên tạc mục đích của các khoản chi phí, bất kể số tiền đó nhỏ tới mức nào.

Mức Độ Chính Xác của Báo Cáo Chi Phí

Một nhân viên nộp báo cáo chi phí cho quản lý của mình để phê duyệt. Một khoản chi cho một bữa ăn trong báo cáo không có phần giải thích về mục đích công việc của khoản chi, và số tiền cũng như ngày ghi trong biên lai không khớp với các thông tin ghi trong báo cáo chi phí. Người quản lý không xem kỹ báo cáo và phê duyệt hoàn trả chi phí.

Ai Chịu Trách Nhiệm? Nhân viên và người quản lý của anh ta đều phải chịu trách nhiệm về việc báo cáo không chính xác. Khi phê duyệt các giao dịch, người quản lý có nhiệm vụ bảo đảm rằng các khoản chi phí đó là hợp lệ, có chứng từ thích hợp kèm theo, và có mục đích công việc rõ ràng.

Đối Xử Công Bằng với Khách Hàng

Là một công ty khách sạn hàng đầu thế giới, Marriott luôn cố gắng cung cấp các dịch vụ khách hàng xuất sắc. Khách hàng bao giờ cũng cần phải được đối xử một cách công bằng và tôn trọng.

Khách hàng nên nhận được những gì đã được cam kết và ở mức giá đã báo trước. Sự thiếu trung thực về các sản phẩm và dịch vụ của Marriott có thể dẫn tới kiện tụng tốn kém. Một tuyên bố không đúng, một lời nói dối nhỏ nhặt hay chỉ cần cảm tưởng có sự không trung thực đều có thể ảnh hưởng tới sự tín nhiệm và hài lòng của khách hàng.

Khi tiếp xúc với khách hàng và công chúng:

- Hãy trung thực, không thêm thắt hoặc bỏ sót, khi trình bày tính chất và chất lượng của các sản phẩm dịch vụ, mức giá, các điều khoản hợp đồng của Marriott, và các thông tin khác.
- Tránh cả các trường hợp vô tình làm khách hàng hiểu lầm.
- Chỉ đưa ra những tuyên bố về các sản phẩm và dịch vụ của Marriott mà bạn biết là đúng hoặc có đầy đủ thông tin để chứng minh.

Nhờ Tư Vấn

Nếu có nghi ngờ, hãy hỏi ý kiến quản lý của bạn hoặc một thành viên thích hợp trong ban lãnh đạo.

Các Ví Dụ

Giải Thích Rõ về Các Dịch Vụ với Khách Hàng

CH. Bạn gặp gỡ khách hàng để bàn về việc cung cấp dịch vụ ăn uống cho một sự kiện. Hợp đồng và các buổi thảo luận với khách hàng đã thể hiện đúng các sản phẩm và dịch vụ sẽ được cung cấp. Tuy nhiên, bạn nghi ngờ là khách hàng hiểu lầm về bữa ăn sẽ được cung cấp. Bạn nên làm gì?

TL. Mặc dù đã hành động trung thực, bạn cũng nên giải thích rõ và làm sáng tỏ bất kỳ sự hiểu lầm nào trước khi cung cấp dịch vụ để tránh nguy cơ làm khách hàng không hài lòng.

Đồng Nghiệp Giới Thiệu Không Đúng về Các Dịch Vụ cho Khách Hàng

CH. Trong một buổi gặp khách hàng, bạn nghe thấy một đồng nghiệp giới thiệu một thông tin về các dịch vụ của Marriott mà bạn tin là không đúng. Nên xử lý hoặc phản ứng như thế nào trong trường hợp này?

TL. Cách phản ứng sẽ tùy thuộc vào từng trường hợp và mối quan hệ với những người liên quan. Bạn nên làm sáng tỏ và sửa ngay thông tin sai lệch đó.

- Nếu sai sót đó có vẻ do vô ý, bạn có thể sửa lại trong buổi họp hoặc nói chuyện với đồng nghiệp đó sau buổi gặp.
- Nếu bạn nghi ngờ đồng nghiệp cố ý cung cấp thông tin không đúng, hãy hỏi ý kiến quản lý của bạn hoặc một thành viên thích hợp trong ban lãnh đạo.

Luật về Cạnh Tranh và Chống Độc Quyền

Các điều luật về cạnh tranh và chống độc quyền ảnh hưởng tới hầu hết mọi khía cạnh trong hoạt động kinh doanh toàn cầu của chúng ta, trong đó bao gồm cả các hoạt động quốc tế - là các hoạt động có thể phải tuân theo cả các điều luật chống độc quyền của Hoa Kỳ và điều luật của Liên Minh Châu Âu hay của các quốc gia khác nơi chúng ta đang hoạt động. Chính sách của công ty là chấp hành mọi quy chế và điều luật áp dụng.

Các hình phạt đối với trường hợp vi phạm – kể cả khi chỉ có biểu hiện có thể vi phạm – các điều luật về cạnh tranh có thể rất nghiêm khắc đối với cả Marriott và nhân viên của Marriott.

Với nhiệm vụ và vị trí của bạn tại Marriott, bạn có trách nhiệm tìm hiểu kỹ về luật về cạnh tranh hiện hành ở nơi bạn đang làm việc.

Tài liệu này không thể đề cập hết tất cả các điều luật về cạnh tranh toàn cầu áp dụng cho hoạt động kinh doanh của chúng ta. Tuy nhiên, ví dụ về các trường hợp thường hay vi phạm nhất liên quan tới công ty được trình bày trong phần dưới đây và chi tiết hơn trong mục [MIP-10 \(“Chấp Hành Luật Chống Độc Quyền”\)](#).

Mục đích của các điều luật cạnh tranh là ngăn cản các cơ sở kinh doanh tham gia các hoạt động chống cạnh tranh, đặc biệt là các hoạt động ảnh hưởng bất công tới giá hoặc hoạt động phân chia trong kinh doanh.

Không Được Phép Có Những Thỏa Thuận Bất Hợp Pháp với Đối Thủ Cạnh Tranh

Bất kỳ thỏa thuận hoặc ngầm thông đồng nào với đối thủ cạnh tranh về việc hạn chế cạnh tranh hoặc hợp tác có thể bị coi là bất hợp pháp, ngay cả khi các công ty liên quan không thi hành thỏa thuận đó hoặc khi các hoạt động của các công ty không thực sự ảnh hưởng xấu tới việc cạnh tranh.

Tùy thuộc vào từng vùng tài phán, một số thỏa thuận đương nhiên bị coi là vi phạm các điều luật chống độc quyền, trong đó bao gồm:

- Các thỏa thuận thực tế hoặc các thỏa thuận có thể hiểu ngầm dẫn tới việc tăng, giảm, hoặc bình ổn giá (ví dụ như, mức giá phòng)
- Các thỏa thuận giảm đầu ra (ví dụ như không thông báo trên mạng về số hàng còn tồn)
- Các thỏa thuận phân bổ khách hàng, sản phẩm, hoặc khu vực địa lý (ví dụ như tránh phát triển tại một số khu vực)
- Các thỏa thuận tẩy chay hoặc từ chối giao dịch với một số khách hàng hoặc nhà cung cấp
- Các thỏa thuận phối hợp các điều khoản hoặc điều kiện về lương bổng, quyền lợi, lệ phí, hoặc khoản thù lao khác cho nhân viên, nhà thầu độc lập, hoặc các bên bán, trừ khi được phép theo các điều luật lao động cụ thể



Luật về Cạnh Tranh và Chống Độc Quyền

Các Hoạt Động Khác Có Thể Vi Phạm Các Điều Luật Cạnh Tranh là gì?

Các hoạt động trong kinh doanh sau đây thường không chính đáng, tùy thuộc vào từng trường hợp và luật lệ của quốc gia hoặc địa phương nơi hoạt động:

- Phá giá hoặc định giá dưới mức chi phí hoặc các phương thức ngăn chặn khác nhằm mục đích duy trì hoặc tạo ra một hệ thống độc quyền bằng cách làm suy yếu khả năng cạnh tranh của đối thủ cạnh tranh hoặc nhằm mục đích tiêu diệt hoặc ngăn chặn cạnh tranh
- Các dàn xếp về độc quyền không cho đối thủ cạnh tranh tiếp cận khách hàng, các kênh phân phối, hoặc nguyên vật liệu, đặc biệt là nếu những dàn xếp đó làm tăng giá đối với người tiêu dùng
- Không được áp dụng các thỏa thuận “ràng buộc” hoặc “có điều kiện”, trong đó đòi hỏi khách hàng muốn mua hoặc thuê một sản phẩm cũng phải mua hoặc thuê một sản phẩm thứ hai, khi chưa có sự chấp thuận trước của Ban Pháp Chế của Marriott

Hỏi Ý Kiến

Hỏi ý kiến Ban Pháp Chế của Marriott trong các trường hợp này hoặc khi có nghi ngờ về bất kỳ chiến lược cạnh tranh nào.



Mức Giá Thấp Hơn Chi Phí Có Bao Giờ Được Chấp Nhận không?

Có một số ít trường hợp trong đó mức giá thấp hơn chi phí có thể được chấp nhận, ví dụ như các chương trình khuyến mại để giới thiệu. Nếu có nghi ngờ, hãy hỏi ý kiến Ban Pháp Chế của Marriott.

Ví dụ

Nói Chuyện với Đối Thủ Cạnh Tranh

Marriott và một đối thủ cạnh tranh có dự định xây khách sạn tại một thị trường mới nổi. Tại một buổi họp của ngành, nhân viên của đối thủ cạnh tranh thân mật gợi ý với một nhân viên của Marriott rằng hai tập đoàn khách sạn nên phối hợp các địa điểm khách sạn mới của họ để tránh tình trạng “đông đúc.”

Cách Làm Đúng: Các nhân viên nên cảnh giác hơn khi tiếp xúc với các đối thủ cạnh tranh. Cuộc nói chuyện ở trên có thể vi phạm các điều luật về cạnh tranh. Nhân viên của Marriott nên chủ động thay đổi đề tài nói chuyện, rút lui và liên lạc với Ban Pháp Chế của Marriott để hỏi ý kiến.

“Thức ăn ngon và dịch vụ tốt với mức giá phải chăng...”

Là tiền đề cho nền văn hóa của Marriott kể từ năm 1927, khi J. Willard và Alice Marriott mở một quầy bán xá xị, và tiền thân của công ty Marriott International ra đời

Đối Xử Công Bằng với Các Đối Thủ Cạnh Tranh

Marriott cạnh tranh dựa trên chất lượng sản phẩm và dịch vụ. Nên thận trọng khi thảo luận về các sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh.

Bạn không nên đưa ra những nhận xét hoặc những tuyên bố không đúng, gièm pha một cách không công bằng về đối thủ cạnh tranh hoặc can thiệp không thích hợp vào các mối quan hệ công việc của đối thủ cạnh tranh. Tuy nhiên, bạn có thể chỉ ra những điểm yếu hợp pháp trong các sản phẩm hay hoạt động của đối thủ cạnh tranh.

Sử dụng thông tin về các đối thủ cạnh tranh sao cho hợp pháp, công bằng, và phù hợp với chính sách của Marriott.

Tôn trọng các bí mật thương mại và các thông tin không công khai của những người khác, và tránh sử dụng trái phép thông tin đã được cấp bằng sáng chế, bản quyền, thông tin độc quyền, hoặc thông tin bảo mật thuộc sở hữu của đối thủ cạnh tranh.

Các Ví Dụ

Nhân Viên Mới Biết về Đối Thủ Cạnh Tranh

Marriott vừa mới nhận vào một nhân viên cũ của một đối thủ cạnh tranh, người này biết được thông tin độc quyền và thông tin bảo mật của đối thủ cạnh tranh.

Cách Làm Đúng: Nhân viên mới đó và đơn vị kinh doanh nơi anh ta làm việc cần bảo đảm tuân thủ tất cả các nghĩa vụ pháp lý và đạo đức trong thời gian nhân viên đó chuyển công tác và được Marriott nhận vào làm việc. Anh ta không nên tiết lộ cho Marriott các thông tin không công khai mà anh ta có được trong thời gian làm việc cho đối thủ cạnh tranh hoặc sử dụng thông tin bảo mật của đối thủ cạnh tranh đó trong công việc của mình.

Tiếp Cận Không Chính Đáng Thông Tin của Đối Thủ Cạnh Tranh

Trong một cuộc họp của Marriott, một nhân viên tuyên bố rằng cô ta có thông tin chưa được công bố về kế hoạch của đối thủ cạnh tranh trong việc tu bổ cơ sở của họ tại một địa điểm kinh doanh trọng yếu của Marriott. Các nhân viên khác nghi ngờ rằng việc tiết lộ thông tin này có thể đã vi phạm một thỏa thuận bảo mật thông tin.

Cách Làm Đúng: Nếu thông tin đó phải tuân theo một thỏa thuận bảo mật thông tin hoặc lẽ ra người biết không được tiết lộ, việc chấp nhận và chia sẻ thông tin đó là vi phạm chính sách của Marriott. Nhân viên đó không được sử dụng thông tin cho mục đích cạnh tranh, trừ khi thông tin đó được xác định là có được một cách hợp thức và việc sử dụng thông tin đó không bị coi là bất hợp pháp hoặc trái đạo đức.

Yêu Cầu Cải Tiến dựa trên Đề Xuất của Đối Thủ Cạnh Tranh

Khách hàng gợi ý cung cấp cho nhân viên của Marriott bản sao của văn bản đề xuất của một đối thủ cạnh tranh và hỏi xem Marriott có thể cải tiến dựa trên các điều khoản của đối thủ cạnh tranh đó hay không

Cách Làm Đúng: Nhân viên đó không được xem đề xuất của đối thủ cạnh tranh khi chưa xác định trước xem việc tiết lộ thông tin cho Marriott có vi phạm thỏa thuận về bảo mật thông tin hoặc nghĩa vụ khác của khách hàng đối với đối thủ cạnh tranh đó hay không. Nếu có nghi ngờ, nhân viên không được chia sẻ hay sử dụng thông tin đó mà không hỏi ý kiến Ban Pháp Chế của Marriott.

Hối Lộ Thương Mại và Các Món Quà Không Thích Hợp

Không bao giờ vi phạm các tiêu chuẩn đạo đức để có được lợi thế cạnh tranh hoặc đạt được mục tiêu kinh doanh. Điều này bao gồm cả việc cho hoặc nhận các khoản tiền hay quà tặng không thích hợp.

Hối Lộ Thương Mại

Chỉ được phép chi các khoản tiền thay mặt cho Marriott và liên quan tới công việc của Marriott trong các trường hợp có mục đích kinh doanh hợp pháp và hợp lệ.

Bạn không được yêu cầu, nhận, cho, hoặc đề nghị tặng bất kỳ thứ gì có giá trị dưới dạng hối lộ hoặc lại quà. Hành động trái đạo đức này không được chấp nhận chỉ bởi vì “tất cả mọi người đều làm như vậy” hoặc bởi vì việc đó là “cần thiết để cạnh tranh” trong một thị trường cụ thể.

Nếu bạn nhận các khoản hối lộ hoặc lại quà, hành động đó sẽ khiến Marriott không còn có được sự trung thực của bạn và khiến Marriott không có được giá trị tốt nhất có thể khi thương lượng cho các sản phẩm và dịch vụ.

Việc hối lộ hoặc đưa tiền lại quà cho nhân viên hoặc những cá nhân có liên quan tới các đối tác kinh doanh, khách hàng, nhà thầu, các bên bán, hoặc nhà cung cấp của Marriott cũng có thể ảnh hưởng xấu tới bên kia.

Xúc tiến kinh doanh qua hối lộ rõ ràng là việc làm trái đạo đức và có thể khiến Marriott dính líu tới các vụ kiện dân sự và truy tố hình sự. Hối lộ trong các giao dịch thương mại bị coi là bất hợp pháp tại Hoa Kỳ và ở những quốc gia cũng như khu vực khác nơi Marriott hoạt động.

Vì những lý do này, những nhân viên dính líu tới hành động hối lộ thương mại có thể phải chịu các hậu quả nghiêm trọng về việc làm, trong đó bao gồm sa thải hoặc thậm chí cả truy tố hình sự.

Các Món Quà Không Thích Hợp

Marriott đã thiết lập các chính sách rõ ràng về việc nhận và tặng quà giữa nhân viên và các đối tác kinh doanh, khách hàng, nhà thầu, các bên bán và nhà cung cấp. Bạn phải tuyệt đối tuân thủ các chính sách này, như trình bày chi tiết trong [MIP-75 \(“Chính Sách về Quà Tặng và Giải Trí”\)](#). Một số điểm nổi bật trong chính sách về quà tặng là:

- Bạn không được yêu cầu tặng quà cho cá nhân mình liên quan tới công việc của bạn tại Marriott.
- Marriott thiết lập các giới hạn tổng số cụ thể hàng năm về loại, giá trị, và tính chất của các món quà không do bạn gợi ý mà cá nhân đó có thể nhận.
- Việc nhận các dịch vụ miễn phí hoặc các chương trình giảm giá từ các bên bán cho cá nhân bạn cũng có thể bị cấm nếu bạn chịu trách nhiệm mua các loại sản phẩm hoặc dịch vụ tương tự cho Marriott. Các trường hợp này có thể bị coi là lại quà.
- Tránh việc thường xuyên nhận quà, ngay cả khi các món quà đó không có giá trị cao và mỗi món quà đều nằm trong phạm vi giới hạn về giá trị mà Marriott qui định.
- Từ chối các món quà được phép nhận theo chính sách qui định của Marriott nếu bạn biết hoặc nghi ngờ món quà đó sẽ vi phạm các chính sách ở nơi làm việc của người tặng quà.
- Chính sách của Marriott là tuyệt đối nghiêm cấm việc nhận tiền mặt, trừ tiền thưởng công (tips) thông thường đối với những nhân viên thường xuyên nhận tiền thưởng công trong công việc của mình.

Hiểu Rõ Qui Định; Có Sự Suy Xét Hợp Lý

Ngoài việc tuân theo chính sách của Marriott, nên có sự suy xét hợp lý khi cho và nhận quà trong các mối quan hệ công việc. Không nhận bất kỳ món quà nào có thể ảnh hưởng tới sự khách quan của bạn khi đưa ra quyết định cho Marriott, gây ấn tượng không thích hợp, hoặc vi phạm luật.

Hối Lộ Thương Mại và Các Món Quà Không Thích Hợp

Có Trường Hợp Ngoại Lệ Nào Không?

Khi giá trị của một món quà vượt quá mức giới hạn giá trị hàng năm theo qui định của Marriott, quản lý của bạn có thể cho phép một trường hợp ngoại lệ hạn chế trong các tình huống thích hợp. Các lưu ý chính là món quà đó có phục vụ công việc hay không, và có vi phạm các chính sách về quà tặng hay các tiêu chuẩn pháp lý hoặc đạo đức của Marriott hay không. Phải lưu giữ văn bản hồ sơ về trường hợp ngoại lệ này.

Nguyên Tắc Nghiêm Ngặt Hơn đối với Quan Chức Chính Phủ

Các qui định về quà tặng được phép của Marriott không áp dụng khi người nhận món quà đó là quan chức chính phủ. Việc tặng bất kỳ thứ gì có giá trị cho các quan chức chính quyền địa phương, tiểu bang, hoặc quốc gia (cho dù thuộc Hoa Kỳ hay không phải thuộc Hoa Kỳ), kể cả ăn uống và chi phí đi lại, rất hiếm khi được chấp nhận. (Xem mục sau, [Giao Dịch Trung Thực với Chính Phủ](#).)

Để Biết Thêm Thông Tin

Tham khảo [MIP-75](#) để biết thêm thông tin về các chính sách qui định về quà tặng của Marriott.

Các Ví Dụ

Quà Tặng Đắt Tiền của Bên Bán

Nhân viên của Marriott chịu trách nhiệm đưa ra các quyết định về mua hàng nhận được một chiếc đồng hồ có giá trị \$750 USD dưới dạng quà tặng từ một bên bán là khách hàng quen của bộ phận nhân viên đó đã làm việc trong nhiều năm. Quản lý có thể đồng ý cho nhận chiếc đồng hồ đó không?

Cách Làm Đúng: Người quản lý cần xem xét giá trị của món quà, tính chất thường xuyên và lặp lại của đầu mối kinh doanh đó, vai trò của nhân viên trong tiến trình mua hàng, và hình thức. Sau khi cân nhắc các yếu tố này, người quản lý phải chỉ thị cho nhân viên trả lại món quà.

Vé Tham Gia một Sự Kiện Thể Thao

Một bên bán tặng nhân viên của Marriott một số vé ngồi ở tầng trệt cho một sự kiện thể thao nổi tiếng. Bên bán giải thích rằng ông ta không muốn nhận lại bất cứ thứ gì; ông ta không thể tham gia sự kiện, và ông ta không muốn bỏ phí số vé đó. Tuy nhiên, giá trị của số vé vượt quá mức giới hạn về giá trị mà Marriott qui định.

Cách Làm Đúng: Ngay cả khi không cho rằng món quà được tặng là vì mục đích trực lợi một cách không chính đáng, nhân viên cũng phải lịch sự từ chối nhận vé vì giá trị của những chiếc vé đó vượt quá mức giới hạn giá trị qui định trong [MIP-75](#).

Bữa Ăn Liên Quan Tới Công Việc

Một bên bán mời nhân viên của Marriott đi ăn tối để bàn bạc công việc và nhất định muốn thanh toán toàn bộ hóa đơn.

Cách Làm Đúng: Nếu bữa ăn đó không xa hoa một cách quá đáng, nhân viên có thể nhận lời.

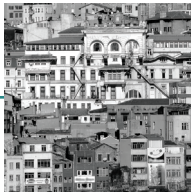
Chuyến Đi Được Đãi Thọ tới một Hội Chợ Thương Mại

Một bên bán mời nhân viên một chuyến đi được đãi thọ toàn bộ chi phí để tham dự một cuộc triển lãm thương mại. Việc tham gia sẽ có lợi cho công việc của nhân viên đó tại Marriott, tuy nhiên tổng giá trị của các khoản chi phí đi lại nói trên vượt quá mức giới hạn hàng năm mà Marriott quy định.

Cách Làm Đúng: Nhân viên phải có được sự chấp thuận trước của quản lý thì mới được phép chấp nhận việc đãi thọ các khoản chi phí đi lại nói trên. Người quản lý có thể chấp thuận chuyến đi nếu việc đó giúp phát triển công việc kinh doanh của Marriott và không gây ấn tượng đây là món quà vì các mục đích không chính đáng.

Tuân Thủ Luật Pháp.
Phản Ứng Nhanh.
Hiểu Các Hệ Lụy của
Hành Động của Bạn.

Giao Dịch Trung Thực với Chính Phủ



Cho dù bạn sống hay làm việc ở đâu, có các nguyên tắc rất cụ thể để chỉ dẫn bạn trong trường hợp giao dịch với chính phủ và quan chức chính phủ. Các nguyên tắc này có thể liên quan tới các khoản đóng góp chính trị, vận động hành lang, các món quà, các khoản tiền thưởng bất hợp pháp, hoặc cung cấp bất kỳ thứ gì có giá trị cho các quan chức.

Hãy sẵn sàng cung cấp thông tin cho các cơ quan quản lý hoặc các tổ chức chính phủ khác, và hiểu rõ chính sách của Marriott về các giới hạn về thương mại và tẩy chay.

Hối Lộ, Các Món Tiền Thưởng Bất Hợp Pháp, và Quà Tặng.....	18
Các Đóng Góp và Hoạt Động Chính Trị	21
Vận Động Hành Lang	22
Cung Cấp Thông Tin cho Chính Phủ.....	23
Các Giới Hạn về Thương Mại và Tẩy Chay	23

Hối Lộ, Các Món Tiền Thường Bất Hợp Pháp, và Quà Tặng

Marriott tuyệt đối nghiêm cấm việc tặng hoặc hứa hẹn tặng bất kỳ thứ gì có giá trị cho nhân viên hoặc quan chức chính phủ, cho dù là để tác động tới người đó trong công việc chính thức của họ hay để khuyến khích một hành vi bất hợp pháp.

Ngoài ra, bạn không được tặng bất kỳ thứ gì có giá trị cho một quan chức hay nhân viên của chính phủ vì bất kỳ hành động chính thức nào mà người đó thực hiện hoặc sẽ thực hiện. Thậm chí một món quà “cảm ơn” vì kết quả của các nhiệm vụ chính thức cũng là không thích hợp.

Những trường hợp này có thể bị coi là hối lộ và có thể bị coi là bất hợp pháp ở nhiều nơi trên thế giới, trong đó bao gồm cả Hoa Kỳ, và có thể gây tổn hại nghiêm trọng tới uy tín của công ty chúng ta. Những nhân viên dính líu tới hành động hối lộ thương mại có thể phải chịu các hậu quả nghiêm trọng về việc làm, trong đó bao gồm sa thải hoặc thậm chí cả truy tố hình sự.

Các chính sách này áp dụng như nhau đối với các nhân viên cũ của chính phủ và những người đã được bầu chọn nhưng vẫn chưa nhậm chức.

Hối Lộ Quốc Tế

Đạo Luật Chống Tham Nhũng Nước Ngoài của Hoa Kỳ (FCPA) và Đạo Luật Chống Hối Lộ của Vương quốc Anh áp dụng đối với hoạt động kinh doanh được tiến hành trên toàn thế giới của chúng ta. FCPA, Đạo Luật Chống Hối Lộ của Vương quốc Anh và pháp luật của nhiều quốc gia nghiêm cấm trao, hứa hẹn bất kỳ thứ gì có giá trị, trực tiếp hoặc gián tiếp, cho các quan chức chính phủ để có được hoặc duy trì kinh doanh. Các điều luật này áp dụng cho bất kỳ món quà tặng nào cho cá nhân một quan chức chính phủ. Đạo Luật Chống Hối Lộ của Vương quốc Anh còn cấm hối lộ bất kỳ người nào và gắn trách nhiệm hoàn toàn cho các công ty, chẳng hạn như Marriott, vì không ngăn chặn hối lộ trả tiền để có được hoặc duy trì kinh doanh hoặc để đạt được một lợi thế kinh doanh.

Hành Động Nào Bị Coi Là Hối Lộ?

Hối lộ có thể là tặng hoặc hứa hẹn tặng bất kỳ thứ gì có giá trị với mục đích hối lộ, trong đó bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tiền
- Các khoản vay ưu đãi
- Hàng hóa hay dịch vụ miễn phí
- Hàng hóa hay dịch vụ được giảm giá
- Nâng cấp miễn phí
- Hoàn trả tiền khuyến mại
- Quà Tặng
- Mời ăn
- Giải trí
- Đi lại
- Mời làm việc
- Các khoản đóng góp cho một tổ chức từ thiện theo gợi ý của một quan chức chính phủ
- Các khoản đóng góp cho một chiến dịch vận động
- Tài sản vô hình, ví dụ như thông tin có giá trị

Ai được Coi là “Quan Chức Chính Phủ”?

- Các quan chức chính phủ được bổ nhiệm hay bầu chọn và các thành viên gia đình của họ, trong đó bao gồm cả các cán bộ cũ và cán bộ đương nhiệm cũng như những người đang chờ nhậm chức
- Nhân viên của các chính quyền địa phương, tiểu bang, và quốc gia
- Các quan chức của chính đảng và nhân viên của chính đảng
- Ứng cử viên tranh cử vào chức vụ chính trị
- Nhân viên của các tổ chức công ước quốc tế, ví dụ như Khối Liên Minh Châu Âu và Liên Hợp Quốc

Hối Lộ, Các Món Tiền Thường Bất Hợp Pháp, và Quà Tặng

Sự Tham Gia của Các Bên Thứ Ba

Việc sử dụng một bên thứ ba để đưa tiền hối lộ hoặc chi các khoản tiền trái qui định cũng bị coi là vi phạm như khi trả tiền trực tiếp. Hãy cẩn trọng khi lựa chọn các nhà thầu, bên bán, và nhà cung cấp, là những người trong khi làm việc thay mặt cho Marriott, có thể tiếp xúc với các quan chức chính phủ và các nhân viên chính phủ. Hãy tiến hành rà soát tổng thể thích hợp và bảo đảm rằng các bên thứ ba đồng ý tuân theo qui định cấm hối lộ của Marriott.

Điều Tra Thêm

Nếu có lý do nghi ngờ mục đích hay số tiền của một khoản thanh toán, hoặc sự liêm chính của người khác làm việc với Marriott, hoặc thay mặt cho Marriott, có thể cần phải điều tra thêm. Marriott và các nhân viên có trách nhiệm có thể phải chịu trách nhiệm vì đã cố ý tránh tìm hiểu hành động hối lộ của những người khác.

Thông Tin và Tư Vấn

Tại Hoa Kỳ: Để biết thêm thông tin về các khoản tiền thường bất hợp pháp và hối lộ, xin tham khảo [MIP-80 \(“Giao Dịch với Chính Phủ, Hoạt Động Chính Trị, và Các Khoản Đóng Góp Chính Trị tại Hoa Kỳ”\)](#) hoặc liên lạc với Văn Phòng Các Sự Vụ Chính Phủ của Marriott.

Bên Ngoài Hoa Kỳ: Để biết thêm thông tin về việc giao dịch với các quan chức chính phủ và các qui định cấm hối lộ, xin tham khảo [MIP-07 \(“Chống tham nhũng”\)](#). Mọi thắc mắc xin chuyển tới Ban Pháp Chế của Marriott.

Quà Tặng và Giải Trí

Ngay cả khi có mục đích trung thực, việc tặng các món quà có giá trị cho quan chức chính phủ và nhân viên của chính phủ có thể gây ấn tượng là muốn tạo ảnh hưởng không chính đáng.

Vì vậy, bạn phải lưu ý tới các nguyên tắc và luật pháp hiện hành trước khi tặng nhân viên và quan chức chính phủ các món quà, ngay cả khi không đắt tiền, mà nếu được tặng trong các trường hợp khác, có thể chỉ coi là xã giao thông thường (ví dụ như trả tiền taxi hoặc trả tiền cho một bữa ăn).

Các Ví Dụ

Một Hộp Đồ Ăn Trưa Bình Thường?

Tại một khách sạn ở Mỹ, Marriott sẽ tổ chức một hội nghị trong ngành trong đó nhiều quan chức chính phủ sẽ được mời làm khách danh dự. Công ty sẽ cung cấp một hộp đồ ăn trưa bình thường cho TẤT CẢ các vị khách tham dự hội nghị, bất kể chức vụ của họ.

Cách Làm Đúng: Mặc dù bữa ăn trưa đó chỉ là một khoản khiêm tốn cung cấp cho tất cả mọi người tham gia hội nghị, nhân viên chịu trách nhiệm về sự kiện này nên tham khảo ý kiến của Văn Phòng Các Sự Vụ Chính Phủ của Marriott trước khi cung cấp bữa trưa miễn phí cho bất kỳ nhân viên hay quan chức chính phủ nào.

Miễn Phí Cho Khách Hàng

Năm nào Đảng Dân Chủ của Ocean County cũng tổ chức hội nghị tại cùng một khách sạn Marriott. Họ yêu cầu một phòng miễn phí cho diễn giả chính của họ, một thống đốc nổi tiếng.

Cách Làm Đúng: Sau khi tham khảo [MIP-80](#), Tổng Quản Lý (GM) đưa ra quyết định hợp lý là cung cấp phòng miễn phí dựa trên thực tiễn chung của khách sạn, có nghĩa là tặng phòng bổ sung cho các nhóm đặt phòng ở các sự kiện lớn, và khai báo phù hợp phòng bổ sung này trong hợp đồng mua bán.

Tham Gia The Ritz-Carlton Rewards®

Trong thời gian đi nghỉ mát, một nhân viên chính phủ và gia đình của anh ta vào một khách sạn Ritz-Carlton để lưu trú trong một tuần. Nhân viên đặt chỗ mời nhân viên chính phủ đó tham gia chương trình The Ritz-Carlton Rewards.

Cách Làm Đúng: Nhân viên đã làm đúng khi đưa ra lời đề nghị đó. Chương trình Giải Thưởng Ritz-Carlton cung cấp tư cách thành viên cho toàn bộ khách của chuỗi khách sạn Ritz-Carlton trong quá trình kinh doanh thông thường và không dựa trên tư cách là một nhân viên chính phủ.

Hối Lộ, Các Món Tiền Thưởng Bất Hợp Pháp, và Quà Tặng

Các Ví Dụ

Việc Thương Lượng Đáng Ngờ của Bên Thứ Ba

Marriott thương lượng một hợp đồng với đại diện của một quốc gia Trung Đông để cung cấp nơi họp cũng như nơi ăn ở cho hội nghị OPEC. Một công ty địa phương muốn làm đại diện của Marriott trong các cuộc thương lượng để đổi lấy một khoản tiền hoa hồng có vẻ như quá nhiều và không hợp lý đối với công việc đó. Công ty đó nói “ngoài lề” với các quan chức của Marriott rằng họ có lợi thế nội bộ đối với hợp đồng về nơi họp và nơi ăn ở đó.

Cách Làm Đúng: Báo cáo ngay vấn đề có nguy cơ cao này cho Ban Pháp Chế của Marriott. Ban Pháp Chế sẽ giúp xác định cách giải quyết tình huống này.

Hành Động Nghi Ngờ Hối Lộ của Người Đại Diện

Marriott dự định xây các khách sạn mới tại một quốc gia nơi hành vi hối lộ hiếm khi bị trừng phạt. Một nhân viên của Marriott dự định thuê một đại diện và thông dịch viên để trình bày về các kế hoạch của Marriott cho các quan chức chính phủ để xin các giấy phép cần thiết. Đại diện này tha thiết đề nghị gặp riêng các quan chức chính phủ và gợi ý nên ghi vào sổ các khoản lệ phí của anh ta là “chiến dịch quan hệ công chúng” hoặc “các dịch vụ giới thiệu.” Nhân viên nghi ngờ người đại diện này có thể có hành vi hối lộ.

Cách Làm Đúng: Vì quốc gia này nổi tiếng là nơi dung túng cho hành vi tham nhũng, nhân viên nên đề cập vấn đề này với Ban Pháp Chế của Marriott.

Món Quà “Cảm Ơn” cho Nữ Dân Biểu Đã Nghỉ Hưu

Một nữ dân biểu đáng kính của Hoa Kỳ vừa mới nghỉ hưu. Bà đã có vai trò cốt yếu trong việc phê chuẩn điều luật quan trọng đối với Marriott và thậm chí đã gặp một nhân viên của Marriott để bàn bạc về quan điểm của Marriott đối với điều luật đó.

Giờ đây khi nữ dân biểu đó đã nghỉ hưu, nhân viên định gửi tặng một giỏ quà nhân dịp bà nghỉ hưu và để cảm ơn bà vì đã có nhiều nỗ lực đối với điều luật đó.

Cách Làm Đúng: Nhân viên không được phép tặng giỏ quà vì việc này có thể gây ấn tượng là để trả ơn cho hành động khi đương nhiệm của vị nữ dân biểu đó. Bởi vậy hành động đó vi phạm chính sách của Marriott, bất kể nhân viên đã mua món quà đó bằng tiền riêng hay tiền của Công Ty.

Trả Tiền Mặt để Đổi Lấy Chấp Thuận Cấp Phép

Một nhân viên của Marriott có trách nhiệm xin giấy phép sử dụng đất cần thiết cho một khách sạn của Marriott. Tất cả các điều kiện pháp lý để có được giấy phép đó đều đã được đáp ứng. Quan chức chính phủ chịu trách nhiệm xem xét đơn xin của Marriott nói rằng ông ta sẽ chấp thuận đơn xin nếu nhận được \$50 USD.

Cách Làm Đúng: Nhân viên không được tặng hoặc nhận các món quà hối lộ, cho dù số tiền nhỏ tới mức nào. Nhân viên nên hỏi ý kiến Ban Pháp Chế của Marriott.

Nhà Thầu Được Ưu Tiên của Quan Chức Chính Phủ

Tổng Giám Đốc khách sạn Marriott ở một quốc gia Châu Mỹ La-tinh được quan chức chính phủ phụ trách kiểm tra y tế cho biết rằng một công ty dịch vụ vệ sinh do người em họ của ông ta quản lý cung cấp các dịch vụ tuyệt vời. Vị thanh tra này cho Tổng Giám Đốc biết các khách sạn khác sử dụng dịch vụ của người em họ của ông ta không bao giờ bị kết tội vi phạm qui định về y tế của địa phương.

Cách Làm Đúng: Gợi ý của vị thanh tra y tế đó ẩn chứa nhiều “điểm đáng ngờ” cần được Ban Pháp Chế của Marriott phân tích. Ngay cả khi các thủ tục đấu thầu cạnh tranh được tuân thủ, tính thích hợp của mối quan hệ này vẫn là đáng ngờ.

Các Đóng Góp và Hoạt Động Chính Trị

Có các quy định nghiêm ngặt liên quan tới các khoản đóng góp chính trị và các hoạt động chính trị cá nhân của nhân viên Marriott.

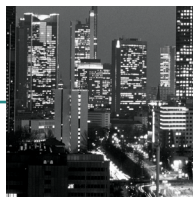
Đóng Góp Chính Trị

Pháp luật Hoa Kỳ cấm các công ty đóng góp cho chiến dịch tranh cử cũng như các khoản chi phí dành cho các chính đảng và ứng cử viên tranh cử vào chức vụ liên bang.

Chúng ta tham gia hợp pháp vào các cuộc bầu cử liên bang của Hoa Kỳ qua Ủy Ban Hoạt Động Chính Trị (PAC) của công ty.

Mặc dù các quốc gia khác và một số tiểu bang cũng như chính quyền địa phương của Hoa Kỳ có thể cho phép đóng góp chính trị từ ngân quỹ của công ty, các quy định hướng dẫn của công ty chúng ta là rất rõ ràng:

- Bạn không được đóng góp và chi tiền cho mục đích chính trị thay mặt cho Marriott hoặc khiến Marriott dính líu vào các hoạt động chính trị khi không có sự chấp thuận trước của Văn Phòng Sự Vụ Chính Phủ của Marriott.
- Các quản lý không được đặt ra điều kiện để có việc làm hoặc bất kỳ quyền lợi nào khác liên quan tới việc làm là phải đóng góp chính trị hoặc đóng góp cho PAC.
- Marriott không hoàn trả cho bạn các khoản đóng góp chính trị, theo bất kỳ phương thức nào (trong đó bao gồm cả thanh toán trực tiếp, tặng tiền thưởng, hoặc tặng định mức chi phí).



Lưu Ý Tới Các Điều Luật Liên Quan Tới Hợp Đồng Chính Phủ

Các quản lý phải lưu ý tới các điều luật gọi là “đóng góp để được tham gia” mà nhiều chính quyền địa phương và tiểu bang sử dụng và có áp dụng cho các cơ quan chính phủ. Các điều luật này thường khác nhau, tuy nhiên nói chung là nghiêm cấm công ty nhận một số hợp đồng chính phủ nhất định nếu công ty đó có đóng góp tài trợ cho chiến dịch tranh cử của các quan chức chính quyền tại vùng tài phán đó.

Một số tiểu bang và chính quyền địa phương thậm chí còn cấm việc giao các hợp đồng chính phủ cho những công ty nào có giám đốc, cán bộ, và một số nhân viên khác đóng góp tiền với tư cách cá nhân cho các chiến dịch của các ứng cử viên liên quan.

Cần lưu ý tới các điều luật này khi quyết định tài trợ cho một ứng cử viên và khi cạnh tranh để giành các hợp đồng chính phủ thay mặt cho Marriott.

Hỏi Ý Kiến

Để biết thêm chi tiết, xin tham khảo [MIP-80](#). Nếu không biết chắc về các điều luật “đóng góp để được tham gia” của một vùng tài phán cụ thể, hãy hỏi ý kiến Văn Phòng Sự Vụ Chính Phủ của Marriott.

Các Đóng Góp và Hoạt Động Chính Trị

Các Hoạt Động Chính Trị của Cá Nhân

Marriott khuyến khích bạn tham gia với tư cách cá nhân vào các cuộc bầu cử và các thủ tục của chính phủ. Tuy nhiên, bạn phải tiến hành các hoạt động chính trị cá nhân bằng thời gian riêng của mình và không sử dụng các nguồn lực của Marriott (ví dụ như văn phòng phẩm, máy sao chụp tài liệu hoặc đồ tiếp liệu văn phòng).

Bạn cũng phải tránh tiến hành các hoạt động chính trị cá nhân có thể tạo ấn tượng là được Marriott chấp thuận hoặc tài trợ.

Các Ví Dụ

Sử Dụng Không Đúng Mục Đích Nguồn Lực của Marriott cho Các Hoạt Động Chính Trị

Một quản lý của Marriott ủng hộ chiến dịch tái tranh cử của một thượng nghị sĩ. Ông ta không ép buộc gì quá đáng mà chỉ đề nghị một số quản lý khác đóng góp cho chiến dịch này, và đề nghị phụ tá riêng của mình thu các khoản tiền đóng góp và thảo một bức thư gửi kèm cho ủy ban phụ trách chiến dịch. Người phụ tá này thảo bức thư gửi kèm bằng giấy có tiêu đề của Marriott.

Đúng hay Sai? Người quản lý này đã vi phạm chính sách của Marriott khi chào mời đóng góp. Đồng thời, cả hai việc yêu cầu nhân viên phụ tá riêng thu các khoản tiền đóng góp và sử dụng văn phòng phẩm của công ty đều là sử dụng trái phép nguồn lực của công ty cho các hoạt động chính trị cá nhân. Những việc này có thể gây ấn tượng là Marriott đang tài trợ hoặc trợ cấp bất hợp pháp cho khoản đóng góp đó.

Vận Động Hành Lang

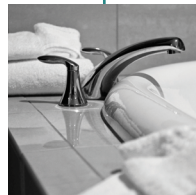
Marriott chỉ cố gắng tác động tới tiến trình ra quyết định của chính phủ và cơ quan lập pháp qua các hình thức trung thực và dựa trên các đề xuất của công ty chúng ta.

Những nhân viên tiếp xúc với các quan chức chính phủ phải nắm rõ và tuân thủ tất cả mọi điều luật hiện hành về vận động hành lang và các yêu cầu về tiết lộ thông tin liên quan tới vận động hành lang.

Bạn nên tránh gây dù chỉ ấn tượng bề ngoài về sự tác động không chính đáng. Ví dụ, Ủy Ban Hoạt Động Chính Trị của Marriott không bao giờ nên hứa hẹn sẽ tài trợ tài chính cho một quan chức để đổi lấy việc ông ta tán thành các chính sách của chính phủ theo hướng có lợi cho Marriott.

Tương tự, không bao giờ được tặng quà hoặc tặng bất kỳ quyền lợi nào khác cho một quan chức chính phủ để có được lợi thế không chính đáng.

“Ngay cả khi vấn đề dường như rất nhỏ ... không bao giờ nhân nhượng đối với các giá trị của chúng ta.” – Arne M. Sorenson



Cung Cấp Thông Tin cho Chính Phủ

Luôn trung thực khi cung cấp thông tin cho chính phủ thay mặt Marriott.

Bạn có thể tiếp xúc với nhiều cơ quan chính phủ khác nhau theo nhiều cách. Các ví dụ gồm có:

- Gửi thông tin theo thông lệ cho các cơ quan chính phủ (ví dụ như bản khai thuế, các báo cáo về tiết lộ hoạt động vận động hành lang, hồ sơ chứng khoán)
- Tham gia các vụ kiện trước các cơ quan và tòa án
- Cung cấp thông tin liên quan tới các cuộc điều tra và thanh tra đặc biệt của chính phủ

Việc khai man trong các trường hợp này có thể ảnh hưởng xấu tới uy tín của Marriott và có thể dẫn đến các hình phạt nghiêm trọng đối với cả Marriott và nhân viên chịu trách nhiệm.

Không bao giờ được tìm cách cản trở một cuộc điều tra của chính phủ hay việc thực thi công lý, và báo cáo ngay nếu thấy người khác có bất kỳ hành động nào như vậy. Báo cho quản lý hoặc sử dụng bất kỳ biện pháp nào khác ghi ở trang 5, [Tới Đầu để Được Giúp Đỡ](#).

Lưu ý, Marriott tuân thủ chính sách Không Trù Dập. [Xem trang 4](#).

Thông Tin và Tư Vấn

Để biết thêm thông tin về việc tiếp xúc với chính quyền, hoạt động chính trị, hoặc các khoản đóng góp chính trị tại Hoa Kỳ, vui lòng tham khảo [MIP-80](#). Mọi thắc mắc của bạn xin chuyển tới Văn Phòng Sự Vụ Chính Phủ của Marriott.

Các Giới Hạn về Thương Mại và Tẩy Chay

Nhiều quốc gia, trong đó bao gồm cả Hoa Kỳ, áp dụng các giới hạn về thương mại và tẩy chay trong đó ẩn chứa các mục tiêu về chính sách ngoại giao.

Các hạn chế này thường cấm một số hoạt động kinh doanh với một số quốc gia và trong phạm vi một số quốc gia hay với những cá nhân hoặc tổ chức cụ thể bị coi là đe dọa tới an ninh, phẩm cách con người và nhân quyền. Các hạn chế này bao gồm cả việc cấm các hoạt động kinh doanh với các cá nhân/tổ chức buôn lậu ma túy, tổ chức khủng bố, và các tổ chức sản xuất vũ khí hủy diệt hàng loạt

Ngoài ra, luật Hoa Kỳ thường cấm các công dân hoặc tổ chức của Hoa Kỳ tham gia vào các hoạt động tẩy chay quốc tế không được công nhận. Vì Marriott được thành lập tại Hoa Kỳ nên công ty chúng ta tuân theo các đạo luật về chống tẩy chay và các hình phạt kinh tế của Hoa Kỳ, cho dù chúng ta hoạt động kinh doanh ở đâu. Nếu bạn có trách nhiệm tạo cơ hội kinh doanh bên ngoài quốc gia nơi bạn làm việc, bạn phải hiểu rõ các hạn chế thương mại hiện hành.

Các điều luật kiểm soát xuất khẩu có thể hạn chế một số hoạt động tạo cơ hội kinh doanh ở một nước, trong đó bao gồm cả truyền dữ liệu, nộp đề án, hoặc mời gọi kinh doanh.

Hỏi Ý Kiến

Khi không biết chắc một qui định hạn chế thương mại có áp dụng cho các hoạt động kinh doanh của Marriott hay không, vui lòng hỏi ý kiến Ban Pháp Chế của Marriott.

Đáng Tin Cậy.
Bảo Vệ Tài Sản
của Marriott.
Tránh Mâu Thuẫn
Quyền Lợi.



Bảo Vệ Tài Sản và Uy Tín của Marriott



Tất cả các hành động của chúng ta phản ánh con người của chúng ta, với tư cách cá nhân và với tư cách là đại diện của Marriott. Chúng ta phải chịu trách nhiệm về cách sử dụng và xử lý tài sản cũng như thông tin của Marriott— không bao giờ sử dụng tài sản và thông tin của công ty cho mục đích cá nhân— và có trách nhiệm với việc sử dụng thời gian trong công việc.

Ngoài ra, các trường hợp thông tin liên lạc trái phép và tiết lộ hoặc sử dụng sai mục đích thông tin có thể gây tổn hại cho khách hàng, nhân viên, cổ đông của chúng ta, cũng như uy tín của Marriott – một trong những tài sản quan trọng nhất của chúng ta.

Sử Dụng Thích Hợp Các Tài Sản của Marriott	26
Bảo Vệ Thông Tin Bảo Mật	27
Giao Dịch Nội Gián.....	29
Bảo Vệ Lợi Ích Kinh Doanh Hợp Pháp của Marriott.....	30
Sử Dụng Thời Gian của Nhân Viên.....	31
Xung Đột Lợi Ích.....	32
Các Cơ Hội của Công Ty.....	33

Sử Dụng Thích Hợp Các Tài Sản của Marriott

Là nhân viên, chúng ta có trách nhiệm bảo vệ tài sản của Marriott cũng như tài sản thuộc sở hữu của những người khác nhưng thuộc quyền kiểm soát của Marriott. Chỉ được phép sử dụng tài sản của Marriott theo đúng mục đích và chỉ cho các mục đích công việc hợp pháp mà thôi.

Trừ khi được phép, bạn không được lấy hoặc sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Marriott cho lợi ích cá nhân khi chưa trả tiền. Bởi vậy, bạn không được phép cho hoặc lấy các sản phẩm hoặc dịch vụ không được giảm giá hoặc miễn phí cho tất cả mọi người, trừ khi có sự cho phép thích hợp của Marriott.

Tránh bất kỳ hành động nào khiến tài sản của Marriott có nguy cơ bị thiệt hại, lãng phí, tiêu hủy, biến thủ, bị thay đổi, ăn cắp, lạm dụng, hoặc sử dụng sai mục đích.

Hồ sơ của Marriott, trong đó bao gồm các thông tin lưu trữ bằng phương thức điện tử trên các máy tính, thiết bị kỹ thuật số cá nhân, hoặc phương tiện khác được coi là tài sản của Marriott. Bảo vệ tất cả các thông tin của Marriott và tuân theo tất cả các chính sách về lưu giữ hồ sơ.

Tài Sản Là gì?

Tài sản của Marriott gồm có: 1) tài sản hữu hình, kể cả tài sản lớn và nhỏ, ví dụ như thiết bị điện tử và đồ dùng văn phòng; 2) tài sản vô hình, ví dụ như thông tin độc quyền của Marriott, và; 3) các tài sản khác thuộc quyền kiểm soát của Marriott, trong đó bao gồm cả tài sản của các chủ sở hữu khách sạn.

Các Ví Dụ về Tài Sản

Tài Sản Hữu Hình

- Tiền
- Sản phẩm
- Xe cộ
- Phòng họp
- Phòng ở của khách
- Các hệ thống máy tính/phần mềm
- Thiết bị
- Các công trình và tài sản do nhân viên tạo ra để cho thuê

Tài Sản Vô Hình

- Thông tin độc quyền hoặc thông tin bảo mật
- Các nhãn hiệu
- Các bí mật thương mại
- Thông tin được cấp bản quyền hoặc bằng sáng chế
- Thời gian của nhân viên
- Uy tín
- Các cơ hội của công ty

Các Ví Dụ

Giá Phòng cho Người Đi Công Vụ so với Giá Phòng cho Người Đi Du Lịch Giải Trí

Trong khi đi công vụ cho Marriott, một nhân viên luôn lưu ý tới chi phí nhận thấy cô ta có thể tiết kiệm một khoản tiền đáng kể cho Marriott bằng cách đặt phòng lưu trú khách sạn theo Mức Giá Dành Cho Nhân Viên Đi Nghỉ của Marriott (Marriott Associate Pleasure Rate).

Cách Làm Đúng: Nhân viên này không thể sử dụng Mức Giá Dành Cho Người Đi Nghỉ Dưỡng (Pleasure Rate) khi lưu trú liên quan tới công việc. Việc này sẽ làm người khác hiểu lầm mục đích của chuyến đi và bị coi là tận dụng mức giá giảm không đúng mục đích. Việc này ảnh hưởng tới lợi nhuận của khách sạn và kết quả hoạt động cho chủ sở hữu khách sạn. Tất cả các trường hợp lưu trú có thể được hoàn trả chi phí (kể cả những ngày cuối tuần) tại các khu khách sạn hay khu nghỉ dưỡng của Marriott cần được tính theo Mức Giá Dành Cho Nhân Viên Đi Công Vụ của Marriott (Marriott Associate Business Rate).

Phòng Miễn Phí cho Bạn Bè

Một Nhân Viên Trợ Giúp Phục Vụ Khách của Marriott gặp một người bạn lâu năm đang làm thủ tục nhận phòng tại một khách sạn của Marriott để nghỉ lại một đêm. Đêm đã khuya, và khách sạn vẫn có phòng trống. Nhân Viên Trợ Giúp muốn tặng người bạn của mình một phòng miễn phí.

Cách Làm Đúng: Trừ khi nhân viên đó được sự cho phép đặc biệt, việc tặng một phòng miễn phí sẽ bị coi là lạm dụng tài sản của Marriott.

Khoản Vay từ Ngân Hàng Tiền Mặt

Một nhân viên có thể tiếp cận ngân hàng tiền mặt của Marriott cần vay một khoản tiền ngắn hạn. Không cho ai khác biết, anh ta đã rút \$50 USD từ ngân hàng tiền mặt và trả lại số tiền này vào ngày hôm sau.

Đúng hay Sai? Mặc dù nhân viên này đã trả lại tiền, nhưng “khoản vay” không được phép nói trên vẫn bị coi là ăn cắp tài sản của Marriott.

Vé để Sử Dụng Riêng

Trong một chương trình quảng bá tiếp thị, Marriott tặng miễn phí vé vào một khu công viên giải trí cho các khách hàng tiềm năng tại một khu nghỉ dưỡng. Một nhân viên của khách sạn định lấy vé này cho gia đình cô ta sử dụng.

Đúng hay Sai? Việc sử dụng vé cho mục đích cá nhân khi không được phép là vi phạm chính sách của Marriott.

Bảo Vệ Thông Tin Bảo Mật

Tất cả mọi người đều có trách nhiệm bảo mật thông tin độc quyền của Marriott, trừ khi việc tiết lộ thông tin là được phép hoặc bắt buộc theo luật pháp.

Nghĩa vụ này áp dụng cho tất cả các nhân viên. Nghĩa vụ này áp dụng cả trong giờ làm việc và ngoài giờ làm việc, và cả khi bạn không còn làm tại Marriott.

Không được chia sẻ thông tin bảo mật của Marriott với: 1) Những cá nhân không được ủy quyền để nhận hay không có nhu cầu công việc đối với các thông tin đó; hoặc 2) người bên ngoài Marriott, trừ khi có mục đích công việc chính đáng và được phép tiết lộ hoặc trừ khi tiết lộ được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép.

Thông Tin Bảo Mật Gồm Có:

- Thông tin có giá trị từ việc không công khai
- Các thông tin nhạy cảm về mặt thương mại hoặc các thông tin không được tiết lộ mà các đối thủ cạnh tranh của Marriott có thể tận dụng
- Các thông tin có thể ảnh hưởng tới Marriott, các cổ đông, khách hàng, hoặc nhân viên của công ty, nếu tiết lộ

Thông Tin và Tư Vấn

Nếu bạn nghi ngờ thông tin bảo mật bị mất hoặc sử dụng sai mục đích, hãy liên lạc với quản lý của bạn hoặc báo cáo vấn đề này cho Ban Bảo Vệ Thông Tin và Sự Riêng Tư tại Privacy@Marriott.com.

Lưu ý, Marriott tuân thủ chính sách Không Trù Dập. [Xem trang 4.](#)

Tham khảo [MIP-29 \(“Bảo Mật Thông Tin và Bảo Vệ Thông Tin”\)](#), Cẩm Nang Hướng Dẫn về Bảo Vệ Thông Tin của Marriott, hoặc các quy trình hoạt động thông thường cho từng phòng ban, để biết thêm thông tin.

Tham khảo [MIP-25 \(“Thông Tin Công Khai cho Truyền Thông Tin Tức và Các Bên Khác”\)](#) để được hướng dẫn về thông tin liên lạc với các cơ quan truyền thông tin tức và các bên khác ở bên ngoài và [MIP-28 \(“Thông Tin Liên Lạc qua Mạng Điện Tử”\)](#) để được chỉ dẫn liên quan tới việc bảo vệ thông tin bảo mật khi sử dụng các phương tiện truyền thông điện tử.



Bảo Vệ Thông Tin Bảo Mật

Ví Dụ về Thông Tin Bảo Mật:

- Thông tin cá nhân và tài chính về khách hàng
- Các vấn đề nhân sự
- Tên truy cập và mật khẩu của nhân viên
- Các chiến lược bán hàng và tiếp thị
- Các chiến lược định giá
- Doanh thu và dữ liệu tài chính của công ty
- Các phương thức kinh doanh độc quyền (trong đó bao gồm tất cả các thông tin về hệ thống kỹ thuật)
- Các quy trình hoạt động tiêu chuẩn
- Các cẩm nang hướng dẫn về chính sách
- E-mail và biên bản ghi nhớ liên quan đến công việc nội bộ
- Các bí mật thương mại
- Các kế hoạch kinh doanh
- Thông tin về các trường hợp sát nhập, mua lại, và các hoạt động liên doanh không được tiết lộ
- Các thay đổi về ban lãnh đạo của Marriott
- Phát triển các sản phẩm hoặc dịch vụ mới

Tuân theo Những Người Được Chỉ Định

Để bảo vệ Marriott và các cổ đông của công ty, đồng thời để bảo đảm tuân thủ luật pháp, chỉ có những người được chỉ định mới được phép đưa ra các quyết định liên quan tới việc tiết lộ thông tin kinh doanh nhạy cảm về thương mại và phải được điều phối qua Ban Truyền Thông.

Không bao giờ chia sẻ thông tin về Marriott với báo chí truyền hình, các viên chức chính phủ, các cổ đông, chuyên gia phân tích chứng khoán, những người quan tâm khác, hoặc công chúng, khi chưa có sự chấp thuận thích hợp hoặc theo qui định của luật pháp.

Các Ví Dụ

Vượt Qua Hệ Thống An Ninh Bảo Mật Máy Tính

Một nhân viên tìm ra một cách vượt qua các hệ thống bảo mật máy tính của Marriott, giúp nhân viên này có thể truy cập thông tin cần thiết cho công việc của anh ta một cách nhanh hơn và dễ dàng hơn. Anh ta chỉ dùng phương pháp này để truy cập các dữ liệu mà anh ta được phép xem.

Đúng hay Sai? Ngay cả khi nhân viên này chỉ truy cập các dữ liệu mà anh ta được phép xem, hành động đó vẫn bị coi là vi phạm các chính sách của Marriott vì đã xâm phạm các hệ thống an ninh bảo mật của Marriott và có thể khiến dữ liệu bảo mật của Marriott bị tiết lộ trái phép hoặc bị đánh cắp.

Chia Sẻ Tên Truy Cập và Mật Khẩu

Một nhân viên của Marriott biết là sẽ không thể truy cập được e-mail trong kỳ nghỉ sắp tới nên đã nhờ con gái cô ta kiểm tra e-mail công việc theo định kỳ để xem có thư quan trọng hay không. Cô ta tiết lộ tên truy cập và mật khẩu Marriott của mình cho con gái và yêu cầu con phải giữ kín tất cả các thông tin của Marriott.

Đúng hay Sai? Nhân viên này đã vi phạm các chính sách của Marriott vì chia sẻ tên truy cập và mật khẩu cá nhân. Các nhân viên không được tự quyết định về việc chia sẻ thông tin bảo mật của Marriott.

Các hướng dẫn này liên quan đến việc bảo vệ thông tin bảo mật không được diễn giải là cấm nhân viên thảo luận về các điều khoản và điều kiện làm việc theo các điều luật hiện hành.

Giao Dịch Nội Gián

Việc sử dụng thông tin quan trọng và không công khai để đưa ra các quyết định đầu tư cá nhân khi mua, bán, hoặc trao đổi chứng khoán ví dụ như cổ phiếu, trái phiếu, và quyền chọn là bất hợp pháp.

Hành động này bị coi là giao dịch nội gián và áp dụng cho các nhân viên, quan chức và giám đốc có quyền tiếp cận đến các thông tin không công khai về Marriott hoặc các đối tác kinh doanh, khách hàng, nhà thầu, và nhà cung cấp của công ty.

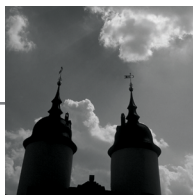
Quy định cấm giao dịch nội gián bao gồm cả việc sử dụng các thông tin có giá trị không được công khai để gợi ý quyết định đầu tư hoặc cung cấp thông tin này cho những người khác để giúp họ đưa ra các quyết định về đầu tư.

“Thông tin nội bộ” có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Thông tin về các trường hợp sát nhập và mua lại sắp diễn ra
- Các thay đổi trong thành phần lãnh đạo quan trọng
- Kết quả tài chính không được tiết lộ
- Phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới

Trong trường hợp vô ý tiết lộ thông tin nội bộ, hãy báo cáo ngay sự việc cho Ban Pháp Chế của Marriott.

Tất cả các nhân viên
bị cấm tham gia
hoạt động giao
dịch nội gián.



Các Chính Sách đối với Giao Dịch Chứng Khoán

Marriott đã thiết lập các chính sách cụ thể dành cho các nhân viên kinh doanh chứng khoán của Marriott hoặc chứng khoán của các cá nhân/của các tổ chức khác là đối tác kinh doanh của chúng ta hoặc có thể sẽ hợp tác kinh doanh với chúng ta. Nếu bạn kinh doanh các dạng chứng khoán đó, bạn phải tuân theo các chính sách này, trong đó bao gồm:

- Các giám đốc, quan chức và nhân viên của Marriott thuộc diện các nhân viên bị giới hạn giao dịch, chỉ được phép giao dịch chứng khoán của Marriott vào các thời điểm được phép, như qui định chi tiết trong [MIP-11 \(“Kinh Doanh Chứng Khoán”\)](#).
- Tất cả các nhân viên, ngay cả những người không thuộc diện nhân viên bị giới hạn, đều không được phép tham gia giao dịch nội gián.
- Ngay cả khi được phép giao dịch, các giám đốc và một số quan chức phải có sự chấp thuận trước cho một số giao dịch chứng khoán của Marriott.
- Bạn không được tham gia các giao dịch phái sinh (ví dụ như bán bằng cách “mượn” hoặc quyền chọn mua hay bán) đối với chứng khoán của Marriott.

Thông Tin và Tư Vấn

Tham khảo [MIP-11](#) để biết thông tin chi tiết về các phương thức giao dịch bị nghiêm cấm và việc chia sẻ thông tin nội bộ cho những người khác. Khi có nghi ngờ, hãy hỏi ý kiến Ban Pháp Chế của Marriott.

Giao Dịch Nội Gián

Các Nhân Viên Bị Giới Hạn Giao Dịch

Các nhân viên bị giới hạn giao dịch, là những người Marriott thông báo về diện hạn chế của mình, chỉ được phép giao dịch chứng khoán của Marriott trong “các khoảng thời gian giao dịch” mở qui định. Trong thời gian giao dịch đóng, có một danh sách các hoạt động bị giới hạn đối với các nhân viên này, như được trình bày chi tiết trong [MIP-11](#). Trong giai đoạn giao dịch đóng, các nhân viên bị giới hạn giao dịch không được:

- Mua hoặc bán cổ phiếu của Marriott
- Thực hiện một quyền chọn trong cùng ngày theo như quyền mua bán cổ phiếu (tức là thực hiện không dùng tiền mặt)
- Thực hiện bất kỳ giao dịch nào khác liên quan tới chứng khoán của Marriott
- Thay đổi các mức phân bổ Quỹ Cổ Phiếu Marriott theo Kế Hoạch Tiết Kiệm cho Hưu Trí (Retirement Savings Plan) của Marriott hoặc các chương trình khác trả lương bằng cổ phiếu của Marriott
- Lựa chọn phương pháp trừ lương để đóng thuế theo các chương trình cổ phiếu lãnh đạo của Marriott

Ví dụ

Chia Sẻ Thông Tin Không Được Công Khai

Mẹ của một nhân viên Marriott nói với con trai bà ta, người tiếp xúc với các quản lý của một công ty, là bà ta đang cân nhắc việc mua cổ phiếu trong công ty đó. Trong quá trình làm việc cho Marriott, người con trai biết được là có các kế hoạch không công khai về việc bán công ty cho một tập đoàn quốc tế, và anh ta nói với mẹ mình là anh ta nghĩ bà ta nên mua vì anh ta tin rằng giá trị cổ phiếu của công ty này sẽ tăng do việc sát nhập công ty.

Đúng hay Sai? Nhân viên nói trên đã có hành động giao dịch nội gián. Hành vi của anh ta là bất hợp pháp và vi phạm chính sách về giao dịch nội gián của Marriott.

Bảo Vệ Lợi Ích Kinh Doanh Hợp Pháp của Marriott.

Uy tín của Marriott là một trong những tài sản quan trọng nhất của công ty.

Bạn cần tránh bất kỳ trao đổi thông tin, khai báo thông tin, hoặc tương tác có thể chê bai, nói xấu, hoặc gây thiệt hại tới thương hiệu của Marriott, các dịch vụ hoặc lợi ích kinh doanh hợp pháp khác, nhân viên, khách hàng, người bán, hoặc các đối tác kinh doanh khác.

Cụ thể là, bất kỳ câu nói công khai nào thay mặt cho Marriott hoặc các phòng ban trong công ty đều phải thể hiện quan điểm nhất quán và không được tiết lộ thông tin độc quyền.

Thông Tin Liên Lạc Chính Thức và Không Chính Thức

Nhiệm vụ này áp dụng cho cả các trường hợp thông tin liên lạc và tiết lộ chính thức và không chính thức về Marriott, ví dụ như:

- Với gia đình và bạn bè
- Qua mạng điện tử
- Trên phương tiện thông tin xã hội
- Trên báo chí, truyền hình (ví dụ như truyền hình, đài phát thanh, trực tuyến)
- Trong khi diễn ra các hoạt động bên ngoài và các buổi nói chuyện

Trong tất cả mọi trường hợp, hãy cân nhắc xem các suy nghĩ cá nhân mà bạn thể hiện công khai có thể bị hiểu lầm là thể hiện quan điểm chính thức của Marriott hay không.

Marriott không muốn can thiệp vào đời sống riêng của bạn hoặc các hoạt động ngoài giờ làm việc của bạn, kể cả việc giao tiếp xã hội. Tuy nhiên, trong trường hợp các hoạt động này, Marriott có quyền áp dụng bất kỳ biện pháp nào mà công ty thấy thích hợp, để bảo vệ uy tín và quyền lợi của Marriott.

Tham khảo [Quy tắc Ứng xử Truyền thông Xã hội & Hướng dẫn dành cho Nhân viên](#) để biết thêm chi tiết.

Bảo Vệ Uy Tín của Marriott

Vai Trò của Quan Hệ Công Chúng

Các phát biểu công khai từ phía Marriott hoặc liên quan tới Marriott phải được phối hợp, phê chuẩn, và phát hành thông qua một kênh quan hệ công chúng trung tâm của công ty. Mục tiêu là để bảo đảm rằng những gì công ty công bố là thực tế, vì lợi ích của công ty và lợi ích của các cổ đông, không gây hiểu lầm hoặc nhầm lẫn, và chấp hành mọi qui định pháp lý.

Nói chung, tất cả các trao đổi thông tin cần tuân thủ [Các quy tắc Ứng xử Truyền thông Xã hội & Hướng dẫn dành cho Nhân viên](#) của Marriott và các chính sách truyền thông khác của Marriott. Nếu một trường hợp khẩn cấp có thể dẫn tới các yêu cầu của giới truyền thông hoặc công khai thông tin, tất cả các lãnh đạo có trách nhiệm thông báo ngay cho Ban Truyền Thông biết.

Lưu Ý tới các Hệ Lụy

Nếu bạn cảm thấy không thoải mái khi thấy một trong các thông tin liên lạc hoặc thông tin tiết lộ của bạn trên Internet hoặc đến tai một quản lý của Marriott, hãy tự hỏi xem việc tiết lộ đó có cần thiết hay không và việc đó có thể dẫn tới tiết lộ thông tin ở quy mô lớn hơn hay không, có thể bị hiểu nhầm, hoặc có thể gây tổn hại cho Marriott hay không.

Thông Tin và Tư Vấn

Để biết thêm thông tin, tham khảo [MIP-25](#), [MIP-28](#), và [Các quy tắc Ứng xử Truyền thông Xã hội & Hướng dẫn dành cho Nhân viên](#).

Sử Dụng Thời Gian của Nhân Viên

Hãy coi thời gian làm việc của bạn và thời gian làm việc của những nhân viên khác là tài sản của công ty.

Bạn được kỳ vọng sẽ hoàn toàn quan tâm đến công việc của mình trong khoảng thời gian làm việc. Tránh tham gia vào các hoạt động lấy đi thời gian thực hiện nhiệm vụ của bạn trong thời gian làm việc. Các nhân viên lãnh đạo cũng nên bảo đảm rằng các nhân viên được trả lương cho toàn bộ số giờ làm việc.

Ví dụ

Công Việc Bên Ngoài

Sau khi hỏi ý kiến một quản lý và được chấp thuận, một quản lý của Marriott quyết định tiến hành một công việc kinh doanh bên ngoài. Vài lần một tuần, người quản lý này đề nghị phụ tá của mình, một nhân viên của Marriott, dành một đến hai giờ để soạn các tài liệu liên quan tới công việc mới của cô ta. Người quản lý lý luận rằng công việc làm thêm này không ảnh hưởng tới nhiệm vụ của nhân viên trợ lý tại Marriott, và nhân viên đó không cảm thấy phiền hà khi giúp đỡ cô ta trong công việc mới.

Đúng hay Sai? Công việc mới của người quản lý là hoạt động cá nhân. Bởi vậy, người quản lý không nên nhờ một nhân viên của Marriott dành thời gian cho công việc mới của mình. Đây là trường hợp sử dụng thời gian của nhân viên sai mục đích.

Xung Đột Lợi Ích

Trong vai trò nhân viên, bạn cần tránh các hoạt động có thể dẫn đến, hoặc tạo bề ngoài về, một cuộc xung đột giữa lợi ích cá nhân của bạn và lợi ích kinh doanh hợp pháp của Marriott.

Xung đột lợi ích phát sinh khi quyền lợi cá nhân gây trở ngại tới khả năng của một người trong việc ra các quyết định khách quan liên quan tới công việc hoặc thực hiện công việc hiệu quả thay mặt cho Marriott.

Một số nguyên tắc đặt ra để tránh xung đột lợi ích là:

- Khi thay mặt cho Marriott, tránh lựa chọn các nhà thầu hoặc nhà cung cấp do người nhà hoặc bạn bè sở hữu hoặc điều hành.
- Tránh các quyết định đầu tư cá nhân và các hoạt động kinh doanh bên ngoài có thể ảnh hưởng tới khả năng ra quyết định vì lợi ích tốt nhất của Marriott. Ví dụ, các kế hoạch đầu tư quan trọng của cá nhân về cổ phiếu của một đối tác kinh doanh, khách hàng, nhà cung cấp, hoặc cá nhân/tổ chức khác có thể hợp tác làm ăn với Marriott, có thể gây ấn tượng là bạn sẽ thiên vị khi đưa ra những quyết định thay mặt cho Marriott.
- Tránh các công việc kinh doanh hay việc làm ở bên ngoài có thể ảnh hưởng tới khả năng làm việc của bạn tại Marriott một cách khách quan, hiệu quả, và kịp thời.
- Không quảng bá công việc của bạn ở Marriott liên quan tới bất kỳ hoạt động kinh doanh, buổi diễn thuyết, giới thiệu hoặc ấn phẩm nào ở bên ngoài khi không được phép.

- Không được tạo ấn tượng là Marriott đang tài trợ hoặc ủng hộ các hoạt động bên ngoài của cá nhân, trừ khi đã có sự cho phép thích hợp.
- Tránh tham gia Ban Giám Đốc của công ty khác. Việc tham gia các ủy ban điều hành của các tổ chức từ thiện và phi lợi nhuận phải tuân theo đúng các tiêu chuẩn của [MIP-59 \(“Các Hoạt Động Kinh Doanh Bên Ngoài”\)](#).
- Việc tuyển dụng người thân trong các vai trò giám sát trực tiếp hay gián tiếp đều phải theo chính sách của Marriott và có thể bị xem là không thích hợp. Liên lạc với quản lý Nhân Sự (HR) Vùng hay Khu Vực của bạn để được chỉ dẫn thêm.

Marriott đã thiết lập các thủ tục rõ ràng về việc tiết lộ và chấp thuận các hoạt động kinh doanh bên ngoài, như được trình bày chi tiết trong [MIP-59](#). Nếu bạn muốn tham gia các hoạt động kinh doanh bên ngoài, bạn phải tuân theo tất cả các thủ tục quy định.

Ví dụ

Thuê Dịch Vụ của Người Thân

Một nhân viên đang tìm thuê dịch vụ tạo cảnh quan cho một khu nghỉ dưỡng mới của Marriott. Sau khi mời thầu công khai, anh ta nhận được chào thầu của một doanh nghiệp cảnh quan nơi người em họ của anh ta có cổ phần lớn nhưng không tham gia điều hành. Cơ sở kinh doanh của người em họ này rất có uy tín, có mức giá hợp lý, và đáp ứng được tất cả các điều kiện.

Cách Làm Đúng: Người nhân viên không nên chọn công ty cảnh quan nào cho tới khi thông báo cho quản lý biết về khả năng có xung đột lợi ích khi lựa chọn công ty cảnh quan. Người quản lý có thể quyết định chuyển quyết định này cho nhân viên khác hoặc áp dụng các biện pháp khác để giảm bớt ấn tượng về xung đột lợi ích.

Các Cơ Hội của Công Ty

Là nhân viên, bạn có nhiệm vụ hành động vì lợi ích tốt nhất của Marriott và thúc đẩy các lợi ích kinh doanh hợp lệ của công ty.

Do đó, bạn không được cạnh tranh với Marriott và không bao giờ được nhận cho bản thân mình các cơ hội kinh doanh hay các khoản đầu tư mà Marriott có quyền hưởng hoặc có thể thúc đẩy quyền lợi của Marriott.

Bạn cần tiết lộ các cơ hội này cho Marriott và xin phép trước khi theo đuổi bất kỳ cơ hội nào trong đó cho bản thân.

Chính sách này áp dụng cho tất cả các nhân viên, trong đó bao gồm cả các cán bộ quản lý và giám đốc, và bao gồm cả các cơ hội đầu tư cũng như cơ hội kinh doanh:

- Có được nhờ vị trí công việc của bạn tại Marriott
- Có được qua một cá nhân/tổ chức làm ăn với Marriott
- Tìm được qua các nguồn lực hoặc thông tin của Marriott, hoặc qua vị trí công việc của bạn tại Marriott
- Do một đối thủ cạnh tranh đưa ra
- Mà nếu Marriott tận dụng cơ hội đó thì có thể có lợi cho các mục tiêu kinh doanh của Marriott

Đây không phải là danh sách các ví dụ đầy đủ, và có thể khó xác định xem một cơ hội nào đó có phải là cơ hội dành cho Marriott hay không.

Hỏi Ý Kiến

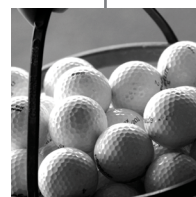
Khi không biết chắc, bạn nên hỏi ý kiến Ban Pháp Chế của Marriott.

Ví dụ

Năm Phần Trăm Cổ Phần trong Công Ty của Nhà Thầu

Một nhân viên có mối quan hệ công việc với một nhà thầu thực hiện công việc cho Marriott. Nhà thầu này tạo cơ hội riêng cho nhân viên đó để có được 5 phần trăm cổ phần trong công ty của nhà thầu.

Đúng hay Sai? Việc đầu tư vào công ty của nhà thầu có thể dẫn tới xung đột lợi ích. Nhân viên của Marriott không được nhận cơ hội đầu tư mà không báo trước cho Marriott và xin phép trước.



Cung Cấp Một Nơi Làm
Việc Công Bằng và An Toàn.

Đối Xử với Những Người
Khác Một Cách Đàng
Hoàng và Tôn Trọng.



Bảo Vệ và Tôn Trọng Khách Hàng và Nhân Viên



Là một công ty kinh doanh dịch vụ khách sạn với hoạt động kinh doanh trên khắp toàn cầu, Marriott cố gắng tạo ra một nơi làm việc an toàn, công bằng và không có sách nhiễu cho nhân viên và một môi trường an toàn, an ninh và mến khách cho khách hàng.

“Tinh Thần Phục Vụ” khách hàng, nhân viên, và cộng đồng là một phần quan trọng trong nền văn hóa của công ty chúng ta, và quan điểm này dựa trên sự tôn trọng cũng như sự quan tâm tới từng cá nhân và sự tin tưởng vào các quyền căn bản của con người.

Nơi Làm Việc Công Bằng và Không Có Sách Nhiễu.....	36
Sức Khỏe, An Toàn và An Ninh.....	37
Sự Riêng Tư của Khách Hàng và Nhân Viên.....	37

Nơi Làm Việc Công Bằng và Không Có Sách Nhiều

Marriott coi trọng những khác biệt ở mỗi cá nhân và cố gắng tạo một môi trường hội nhập - khuyến khích sự tôn trọng lẫn nhau, sự đa dạng, và cơ hội công bằng để có một môi trường làm việc tốt đẹp hơn.

Sức mạnh lớn nhất của chúng ta nằm ở sự pha trộn nền văn hóa, tài năng và kinh nghiệm phong phú của các nhân viên trên toàn thế giới. Chúng ta tìm kiếm và đón nhận sự khác biệt như một nhân tố tạo ra giá trị mạnh mẽ có thể đạt được bằng cách chào đón bất cứ ai tham gia và là thành viên của nhóm có mục đích chung và cơ hội là dành cho tất cả mọi người. Kỳ vọng của chúng ta được dựa trên hai nguyên tắc dẫn đường: chúng ta phấn đấu đạt được mục đích chung bằng cách tận dụng các kỹ năng và tầm nhìn đặc biệt của mình, và chúng ta hoạt động để đảm bảo rằng nền văn hóa của chúng ta luôn hoan nghênh sự đóng góp của tất cả mọi người.

Chúng ta cam kết cung cấp cơ hội bình đẳng trong tất cả các khía cạnh của tuyển dụng và môi trường làm việc mang tính xây dựng cho tất cả các nhân viên. Marriott tuân thủ tất cả các điều luật bảo vệ người lao động, dựa trên chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính (bao gồm thời kỳ mang thai), khuynh hướng tình dục, biểu hiện hoặc bản thực giới tính, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, thông tin di truyền, tư cách cựu chiến binh, hoặc các căn cứ khác được pháp luật nơi Marriott hoạt động bảo vệ. Hòa nhập là một phần trong di sản và giá trị cốt lõi của chúng ta vì chúng ta mở cửa để bước vào một thế giới mang cơ hội đến cho tất cả mọi người.

Bạn được quyền có một môi trường làm việc chuyên nghiệp không có quấy rối và trả đũa. Cuối cùng, hãy đối xử với người khác với sự tôn trọng và nhân phẩm. Tránh bất cứ hành vi nào có thể tạo ra một môi trường làm việc thù địch đối với những người khác.

Hỏi Ý Kiến

Nếu thấy có hành động sách nhiễu hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp tại nơi làm việc, bạn nên báo cáo qua bất kỳ nguồn nào ghi trong trang 5, [Tới đâu để được giúp đỡ](#).

Xin nhớ rằng Marriott tuân thủ chính sách Không Trù Dập. [Xem trang 4](#).

“Chúng ta phải áp dụng quan điểm toàn cầu. Ưu điểm lớn nhất của Marriott là sự kết hợp các nền văn hóa, năng lực và kinh nghiệm cũng như trải nghiệm phong phú của khách hàng cũng như của nhân viên chúng ta trên toàn thế giới.”

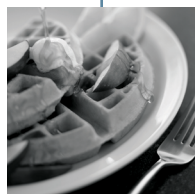
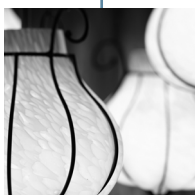
- J.W. Marriott, Jr.
& Arne M. Sorenson

Sức Khỏe, An Toàn và An Ninh

Marriott cố gắng bảo vệ sức khỏe, an toàn và an ninh cá nhân của những người tới khách sạn của công ty và những người làm việc cho công ty.

Việc cung cấp một môi trường lành mạnh, an toàn và bảo đảm an ninh giúp chúng ta hoàn thành nhiệm vụ mang lại trải nghiệm tuyệt vời cho khách và bảo vệ các nhân viên của chúng ta khỏi tổn hại.

Bạn phải chấp hành tất cả các qui định về sức khỏe, an toàn và bảo đảm an ninh, và cảnh giác với các mối nguy hiểm về sức khỏe và an toàn và các vi phạm về an ninh.



Sự Riêng Tư của Khách Hàng và Nhân Viên

Có các chính sách nghiêm ngặt về tiết lộ thông tin về khách và nhân viên của Marriott.

Chỉ có một số ít trường hợp có thể tiết lộ thông tin riêng tư của khách hàng hoặc nhân viên ra bên ngoài Marriott.

Mỗi cá nhân có trách nhiệm xem xét và hiểu rõ các qui định của Marriott trước khi tiết lộ thông tin về các khách hàng và nhân viên của Marriott. Ngoài các trường hợp ngoại lệ được ghi rõ trong qui định của Marriott, bạn không được phép tiết lộ hồ sơ và thông tin về các nhân viên hoặc khách hàng hiện tại hay trước đây.

Thông tin riêng tư này bao gồm bất kỳ Thông Tin Có Thể Nhận Dạng Cá Nhân (PII) nào có thể liên quan tới hoặc qua đó tìm ra một cá nhân, ví dụ như:

Tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ email, số nhận dạng do chính phủ cấp (ví dụ như số An Sinh Xã Hội), hồ sơ sức khỏe, thông tin về thẻ tín dụng, hoặc thông tin tài chính khác

Thông tin về khách hàng và nhân viên phải được bảo vệ và chỉ được sử dụng cho các mục đích công việc hợp lệ và không được chia sẻ, ngay cả trong nội bộ của Marriott, trừ khi cần phải biết.

ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN:

Tham khảo [MIP-47 \(“Giữ Kín Thông Tin Cá Nhân”\)](#) để biết thêm thông tin về PII.

Các chính sách này không được diễn giải là cấm nhân viên thảo luận về các điều khoản và điều kiện làm việc theo các luật hiện hành.

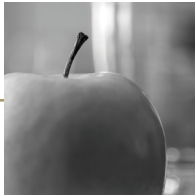
Làm việc vì lợi
ích của cộng đồng.

Ủng hộ các quyền
con người.

Lưu ý bảo vệ
môi trường.



Đóng Góp cho Cộng Đồng



Marriott nổi tiếng về cam kết ủng hộ thành phần đa dạng, trách nhiệm đối với xã hội và tham gia hoạt động cộng đồng.

Chúng ta có trách nhiệm đóng góp trở lại cho các cộng đồng nơi chúng ta hoạt động và giảm thiểu ảnh hưởng tới môi trường.

Đóng Góp Trở Lại Cho Cộng Đồng	40
Ủng Hộ Nhân Quyền và Nhân Phẩm	40
Trách Nhiệm đối với Môi Trường.....	41

Đóng Góp Trở Lại Cho Cộng Đồng

Marriott có trách nhiệm đối với xã hội - đó là phục vụ toàn thể cộng đồng.

Để tạo ảnh hưởng lớn nhất, trách nhiệm xã hội cũng như sự cam kết đối với cộng đồng của chúng ta kết hợp với các khoản đóng góp tài chính của công ty với đóng góp bằng hiện vật và sự tình nguyện phục vụ của các nhân viên Marriott trên toàn thế giới.

Cam kết sống có trách nhiệm với xã hội của chúng ta không chỉ có lợi cho các cộng đồng nơi chúng ta sinh sống và làm việc, mà còn:

- Giúp củng cố nền văn hóa của Marriott
- Giúp chúng ta thu hút và giữ các nhân viên, khách hàng và đối tác kinh doanh quý giá
- Tạo cơ hội phát triển

Là nhân viên của Marriott, chúng ta nên làm theo nguyên tắc trả lại nhiều hơn những gì mình nhận được. Tất cả chúng ta đều cần sống nhân hậu, quảng đại và sẵn sàng giúp đỡ những người khác.

“Chúng ta cần sát cánh bên nhau để bảo đảm rằng ngành du lịch luôn luôn là ảnh hưởng tích cực tới thế giới.”

- J.W. Marriott, Jr.

Ứng Hộ Nhân Quyền Và Nhân Phẩm

Bảo đảm rằng cơ sở vật chất và dịch vụ của chúng ta được những người khác sử dụng thích hợp là một phần quan trọng trong việc công ty ủng hộ nhân quyền.

Tuyên Bó về Chính Sách Nhân Quyền của chúng ta phù hợp với sự quan tâm của chính phủ, doanh nghiệp và cộng đồng về các vấn đề như buôn người và bóc lột trẻ em.

Tuân thủ các nguyên tắc này - và giao dịch kinh doanh với những người có hành động tương tự - sẽ giúp chúng ta duy trì được lợi thế cạnh tranh cũng như sự tôn trọng và tín nhiệm của các nhân viên và khách hàng.

Nếu bạn nghi ngờ tài sản của công ty đang bị sử dụng vào các mục đích bất hợp pháp hoặc theo cách không tôn trọng phẩm cách con người, hoặc nếu bạn tin rằng hành vi của một nhân viên nào đó không phù hợp với chính sách này, hãy báo cáo ngay qua bất kỳ nguồn nào ghi trong trang 5, [Tới Đầu Để Được Giúp Đỡ](#).

Lưu ý, Marriott tuân thủ chính sách Không Trù Dập. [Xem trang 4](#).



Trách Nhiệm đối với Môi Trường

Marriott cam kết giảm thiểu ảnh hưởng của hoạt động của chúng ta đối với môi trường và khuyến khích bảo vệ môi trường bền vững qua sự hợp tác với các tổ chức bảo vệ môi trường trên toàn thế giới.

Cam kết bảo vệ môi trường của chúng ta bao gồm giảm mức độ sử dụng năng lượng và nước tại các cơ sở của chúng ta và mở rộng các chương trình “giảm bớt, tái sử dụng và tái chế” tại tất cả các cơ sở của chúng ta.

Cam kết có trách nhiệm bảo vệ môi trường của chúng ta bắt đầu từ cấp lãnh đạo và mở rộng tới mọi nhân viên. Chúng tôi khuyến khích tất cả các nhân viên tham gia tiến trình tư duy sáng tạo và đổi mới để giúp công ty hoàn thành trách nhiệm bảo vệ môi trường.

Tất cả các nhân viên, đặc biệt là các quản lý, nên lưu ý tới cách thức bảo vệ môi trường trong công việc của mình tại Marriott. Bạn không nên tạo ra hay bỏ qua các mối nguy hiểm về môi trường.

Bạn cũng nên báo cáo tất cả các trường hợp có thể vi phạm các qui chế và điều luật về môi trường qua bất kỳ nguồn nào ghi trong trang 5, [Tới Đầu Để Được Giúp Đỡ](#).

“Tất cả chúng ta đều là khách trên hành tinh này.”

- Arne M. Sorenson



“Cùng nhau, chúng ta có thể duy trì và củng cố thêm uy tín của công ty trên toàn cầu - đó là tôn trọng các giá trị, lễ phải, sự liêm chính và kết quả hoạt động xuất sắc.”

