

企业道德与 社会责任行为准则



目录

第1章

前言

第2章

我们的 *emeis* 精神

第3章

emeis 承诺

- 第04页 — 总经理致辞
- 第05页 — 合规与企业社会责任部门寄语
- 第06页 — 行为准则概览

- 第09页 — 恪守道德, 方能成就长久共赢
- 第09页 — 以人为本, 是我们始终不变的承诺
- 第10页 — 我们的价值观
- 第12页 — 准则的制定依据

- 第16页 — 伦理——以人为本的企业担当
- 第24页 — 作为雇主的责任
- 第27页 — 公民责任: 积极参与地方与社会建设
- 第31页 — 诚信经营

前言

- 第04页 — 总经理致辞
- 第05页 — 合规和企业
社会责任部门寄语
- 第06页 — 行为准则概览

01

前言

总经理致辞

服务最脆弱群体，是我们的使命，也是我们肩负的重大责任。每天有近27万名患者、住户、服务对象及其家属，将自己的健康与福祉托付给我们76000名员工。正因如此，我们需要为员工提供良好的工作条件，保障他们的身心健康，让他们能够安心工作。我们必须对他们的承诺全力以赴，方能不负所托。而这一切的前提，是具备良好的工作条件：在充分透明、相互尊重的环境中，从容开展我们的工作。我们的工作，归根结底是与人打交道。我们的每一个举动、每一种态度，都直接影响着我们所接待的人和与我们互动的人。本行为准则正是为了重申我们的价值观、伦理原则以及企业社会责任方面的承诺而制定。我在此郑重重申，伦理始终是我在各项业务中最看重的核心。我们将全球范围内严格遵守最高标准，切实履行社会责任、公众责任与环境责任。这既是实现我们战略目标的关键，也是将集团打造成医疗与老年护理领域标杆的必由之路，以回应社会日益加强的标准。这份准则旨在指导我们日常的选择、决策以及与各方的往来——住院人员、患者、服务对象及其家属、公共机构、

“我们的工作，归根结底是与人打交道。我们的每一个举动、每一种态度，都直接影响着我们所接待的人和与我们互动的人。”



专业人士和供应商，希望大家善加利用。我相信大家能够全心投入这一伦理建设的进程之中。这同时也是一个持续进步的过程——本准则应不断汲取我们的实践经验，与时俱进，推动我们向更高质量标准迈进。感谢大家每天在各自的岗位上，用实际行动践行我们的价值观，以专业精神服务最需要帮助的群体。唯有携手同行、同向而进，我们才能真正实现我们共同的使命。

LAURENT GUILLOT
集团总经理

前言

合规与企业社会责任部门寄语

作为医疗健康行业的参与者，“尊重”与“诚信”在我们集团有着更深远的意义。我们必须时刻牢记，道德与企业社会责任与我们每一个人息息相关，无论身处何种岗位、面对何种情况，概莫能外。

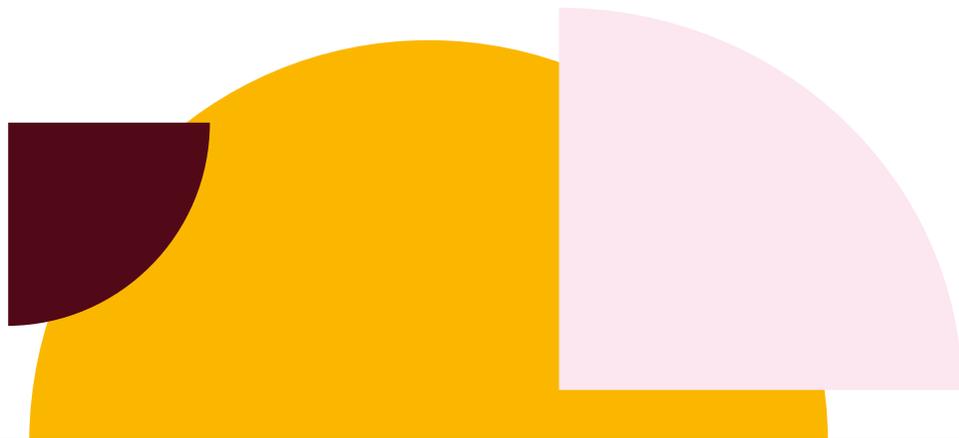
为此，我们制定了本《企业道德与社会责任行为准则》，帮助集团全体员工及所有利益相关方——患者、住户、服务对象及其家属、供应商、合作伙伴等——更好地理解各方的行为期望，在任何情况下都能保持诚信、负责任的态度。

本准则的定位是一份实用指南，汇集了全体成员应共同遵守的基本行为原则，并结合日常工作中的具体情境，为大家在面临抉择时提供参考，帮助大家以客观、公正的态度做出最佳判断。

无论是为了落实企业社会责任承诺，还是践行伦理原则、预防腐败，本准则都是不可或缺的重要依据。因此，每位员工都应切实遵守其中所列之原则，并以身作则，在日常行为与工作中树立榜样。

本准则所涉及的议题复杂多变，在实际操作中难免使人心生疑惑。有疑惑是完全正常的。为此，集团专门通过各团队建立了贴近一线的支持网络，各团队随时准备倾听大家的声音，为大家提供帮助。

如有需要，欢迎联系合规联络员，他们将为您提供必要的建议与支持。



前言

行为准则概览

本准则适用于哪些人？

作为全球弱势群体照护领域的标杆机构，我们肩负重大责任，并致力于在日常工作中切实履行。

履行这一责任，意味着我们不仅须严格维护集团各项质量标准，更须坚守我们的价值观与道德原则。

《企业道德与社会责任行为准则》适用于集团全体员工，无论是长期还是临时员工，无论是普通员工还是管理层，该《准则》覆盖集团在全球所有业务所在地。

同样，我们期望所有的合作伙伴、供应商及服务商均能遵循本准则的精神，恪守职业道德，使我们的价值观能切实传递到集团之外。本准则的落实有赖于每一位员工的自觉践行，尤其是各级管理人员，应将本准则的各项原则融入日常工作，通过emeis集团的核心价值观来持续推动集团的长远发展。

我们不应辜负大家对我们的信任。

如何使用本准则？

我们深知，工作中难免遭遇复杂情况，需要我们时常反思自身行为、审慎权衡取舍。此准则旨在确立须遵守的核心原则，明确我们所期望的行为方向，无论何时何地，都应讲道德、负责任。

因此，每位员工均应认真阅读本准则，并在遇到疑问时随时参阅。

当然，本准则无法涵盖所有可能出现的情况。若在准则中未能找到答案，请系统性地问自己以下五个问题，以便在任何情况下都能做出合乎道德、负责任的行为。若其中任一问题的答案为“是”，或存在疑虑，应立即向相关负责人反映（参见“有疑问/困惑时，应该联系谁”栏目），以便在做出选择时，获得支持。

诚信、尊重与公正，始终是指导我们每个人行为的根本准则。

为切实贯彻上述原则：若当地法规比本行为准则更为严格，则以当地法规为准；反之，若本行为准则比当地法规更为严格，则以本准则为准。如两者存在冲突，则以当地法规为优先。

责任共担，人人有责

此准则在每位员工入职时发放，并可在集团官网上公开查阅。

前言

在哪里可以查阅到本准则中提到的各类文件？

准则中“了解更多”栏目所列文件，机构员工可登录质量管理门户查阅，总部员工可在总部 SharePoint 上获取。

有疑问/困惑时，应该联系谁？

员工如有疑问，可联系直属上级、人力资源部、法务部、企业社会责任部或合规部。

如发现违反本准则的行为，如何秘密举报？

每位员工均可通过 *emeis* 举报平台 (www.emeis.signalement.net)，以完全保密的方式举报所有违反本准则的行为。该平台全天候开放。凡以善意举报违规行为的员工，不会遭受任何打击报复。如需进一步了解该机制，请查阅平台上发布的举报处理程序。

违反本准则，将承担哪些后果？

违反本准则，可能对集团及其管理层和员工造成严重后果。集团对违反本准则所列道德原则的行为持零容忍态度。

员工一旦违反本准则，将被认定为过失行为，并依据适用于该员工的相关法律及企业内部规章，受到相应处分乃至追究。

根据适用法律及内部规章，具体处分可能包括依纪解除劳动合同，以及 *emeis* 提出损害赔偿请求，即便违规行为系集团自查发现，这些处分规则也同样适用。

对于合作伙伴而言，一旦违反了准则中的任何原则，可能会导致与 *emeis* 终止一切商业合作关系，并面临 *emeis* 提出的损害赔偿请求。

我需要问自己哪些问题

- 此举是否违法？
- 此举是否与《道德与企业社会责任行为准则》相违背？
- 我的行为是否会对住户、患者、服务对象、员工及其他利益相关方（合作伙伴、供应商、社区等）造成负面影响？
- 我的行为是否出于个人私利？
- 若我的行为被公开曝光，无论是在集团内部还是对外，我是否会感到难以坦然面对？

我们的 *emeis* 精神

02

- 第09页 — 恪守道德,方能成就长久共赢
- 第09页 — 以人为本,是我们始终不变的承诺
- 第10页 — 我们的价值观
- 第12页 — 准则的制定依据

我们的 EMEIS 精神

恪守道德, 方能成就 长久共赢

emeis集团自1989年创立以来, 始终以深厚的文化底蕴和共同的价值观为基石, 一步一个脚印地发展壮大。我们深信, 唯有让团队了解并认同这些价值观, 才能真正凝聚人心。

这些价值观, 是我们共同的根基: 它塑造我们的身份, 凝聚我们的力量, 引领我们走向负责任、可持续的发展之路。对于我们这样一个以人为本、视之为核心理念与使命的集团, 这一责任更是不言而喻。

以人为本, 是我们始终不变的承诺

在emeis, 关爱人始终是我们日常工作的核心, 促进每个人的成长与幸福是我们一切行动的出发点。

一种每天通过具体行动体现的意愿, 为了尽可能贴近选择信任我们的人的期望和需求:

- 我们的员工, 我们会支持他们以便让他们能够在职业和个人方面都能得到发展;
- 我们以最大的敬意对待住户、患者及其家属, 陪伴他们走向更好的自主生活;
- 我们积极融入所在社区, 与当地医疗机构、学校、社团、商户、邻里保持密切互动, 共同构建一个开放、充满活力的生态圈;

此外, 作为健康领域的主要参与者, 我们对我们所处的环境负有责任。为减少对环境的影响, 我们将各机构打造为负责任的场所, 力求为地球留下更环保的印记, 让每个人都能在更可持续的环境中生活与工作。

EMEIS, 是一个每天为人类奉献的集体

- 为改变社会对弱势群体的偏见, 彰显我们团队所从事职业的价值, 共同建设一个更具包容性的社会, 让每个人都能找到自己应有的位置。

我们的 EMEIS 精神

我们的价值观

76000人, 汇聚成了我们最强大的力量!

以人为本, 热爱生活, 渴望学习, 互助精神.....

我们的四个价值观, 源于我们的根基, 奠定我们的未来。这些价值观凝聚了全体同仁的长期共同努力, 是我们的重建计划的重要支撑。它们体现了我们携手共建的团队精神, 服务于我们的使命: 用心照护患者、住户、所有服务对象及其家属。



以人为本的承诺

正是在照护最脆弱群体的过程中, 我们的人性得以充分彰显。

- ➔ 照护他人, 是我们每一位员工的个人担当, 也是整个团队共同的使命。他们需要我们所有的帮助来维护他们的活力、尊严和个性。
- ➔ 每个人都衡量自己的责任, 并在我们的道德原则中承担责任, 充满同情。每一次护理、每一个动作、每一句话, 都体现着我们对他人的关注, 以及对每个人本身最深切的尊重。



热爱生活

因为照护, 就是给予人生的希望。

- ➔ 照顾和陪伴一个脆弱的人, 就是让他能够重新开始生活, 或让他感受到生命的活力。这是一段我们与每位患者、每位住户、每个家庭携手同行的旅程。
- ➔ 我们将活力传递给我们照顾的人。用积极的态度和贴合每个人心愿的活动与项目, 唤起他们对生活的热情。
- ➔ 他们的笑容, 能让我们看到照护有多重要。

我们的 EMEIS 精神



渴望学习

学得越多, 我们能照顾得越好。

- ➔ **这是每个人在工作中应具备的心态。**在日常工作中, 我们始终致力于提升自己的专业水平, 广泛汲取各方的经验, 无论它们来自医生、护理人员、所有参与接待和福祉的人、患者、住户还是他们的家属。
- ➔ **这是我们集团共同的责任。**我们的工作涉及众多学科, 随着技术、文化、人文社会科学的新发现和新举措的不断涌现, 这些学科也在不断发展。在每一家机构、每一个工作场所, 我们的照护与陪伴质量都以最前沿的知识为本。



互助精神

因为想要帮助他人, 首先要懂得如何互相帮助。

- ➔ **这是我们的工作方式。**我们在各机构之间共享资源。我们在每个团队内部相互支持。我们可以彼此信任。
- ➔ **团结是社会生活的必然要求。**照护弱势群体是一项艰巨的社会课题, 唯有政府、社会组织、地方各界与企业携手合作, 方能应对。我们在各个层面都积极参与其中。

我们的 EMEIS 精神

准则的制定依据

emeis集团承诺遵守其所在国家的现行法律法规，并同样要求每位员工恪守这一准则。集团确保所有执业人员（无论是机构内还是上门服务）都遵守职业道德，照护对象涵盖机构内的住户/患者，以及在家中接受服务的人员。

本准则中的各项原则， 以下列国际公约为主要依据：

- 1948年《世界人权宣言》；
- 国际劳工组织基本公约；
- 经合组织跨国企业准则；
- 联合国全球契约；
- 联合国工商业与人权指导原则；
- 联合国反腐败公约；
- 世界卫生组织原则；
- 尽职调查相关法律；
- 经合组织《反对在国际商业交易中行贿外国公职人员公约》；
- 2016年12月9日法国《萨潘二号法》，要求在集团所有业务所在国建立腐败及影响力交易的预防与检测机制。

emeis 承诺

03

- 第16页 — 承诺1:伦理——以人为本的企业担当
- 第24页 — 承诺2:作为雇主的责任
- 第27页 — 承诺3:公民责任:积极参与地方与社会建设
- 第31页 — 承诺4:诚信经营

我们的 EMEIS 承诺

承诺1 伦理——以人为本的企业担当

每个人都值得被尊重、被善待，并应以自己希望被对待的方式对待他人。只有在感到自己的人格与尊严受到尊重和认可时，我们每个人才能发挥出最佳状态，并与其他人——无论其地位高低——建立高质量的关系。

原则01 尊重个人的权利和尊严

原则02 保障机构内所有人的健康、安全与福祉

原则03 尊重个人隐私与个人数据

原则04 与家属建立信任关系

承诺2 作为雇主的责任

我们的员工所从事的职业承载着公共服务使命，回应着社会的重大需求：照护身体或心理上陷入脆弱的人。

我们希望让所有员工感到自豪，因为他们的工作使住户、患者及其家属生活更轻松。我们希望助力每一位员工实现自我成长——若他们有意愿，我们将支持他们精进技能、提升能力、取得新的资质认证。我们也致力于为他们打造富有活力、充满价值感的职业发展路径，让其实现职业抱负与个人追求。

我们的员工，是企业履行社会责任、践行使命担当的核心动力。

原则05 促进劳资双方对话

原则06 培训、支持和鼓励职业发展

原则07 促进和尊重包容性、多元化和机会平等

我们的 EMEIS 承诺

承诺3 公民责任:积极参与地方与社会建设

我们深以企业的社会担当为己任,始终坚守责任,与我们所在的每一个社区同行共进。

我们是一家私营集团,但始终以公共利益为先:回应各地的医疗健康需求,以旗下机构的实际运营推动当地经济与社会发展,同时努力降低对环境的影响,共同保护土地。

原则08
立足本地,助力区域发展

原则09
降低我们对环境的影响

承诺4 诚信经营

emeis集团的诚信,根植于每一位员工的自身操守,也有赖于集团为此所搭建的制度保障与行动支撑。每个人都应在日常工作中保持诚信,无论面对内部还是外部各方。

原则10
严禁腐败和影响力交易,
规范礼品和邀请行为,防范
利益冲突

原则11
积极配合公共机构

原则12
尊重我们的供应商、服务供
应商、合作伙伴和竞争对手

原则13
向我们的股东、投资者、贷款

人以及公众传达准确、精确
和真实的信息,并防止内幕
交易

原则14
以讲道德和负责任的方式使
用集团提供的资源

原则15
保护集团、患者和住户的形
象和声誉

原则16
确保/保证信息保密

我们的 EMEIS 承诺

承诺1: 伦理, 以人为本的企业担当

原则

#01

尊重个人的权利和尊严

在emeis旗下的每个机构, 都把尊重每一个人的权利与尊严作为我们最基本的坚守——无论是对患者, 还是员工。这意味着要为医务和行政人员提供安全、公平和相互尊重的工作环境, 同时保障其自主性、隐私权和表达自由。与此同时, 充分认可患者的基本权利, 如保密权和自主决策权, 以富有同情心、尊重文化和社会多元化的方式来提供照护。

我们承诺:

- ➔ 尊重并践行人权理念, 以《世界人权宣言》(1948)、联合国《工商业与人权指导原则》(2011) 为准绳, 同时遵循一切保障住院患者、养老机构住户及居家照护对象权益的相关宪章;
- ➔ 采取一切措施, 避免我们的业务直接或间接侵害人权;
- ➔ 严格遵守法律, 并尽职督促供应商与合作伙伴也履行人权方面的合规义务。

我们应该:

- ➔ 对所有人均给予充分的关注与尊重, 无论对方身体状况、精神状态、文化背景、民族或社会出身、宗教信仰、政治观点、性取向及年龄如何;
- ➔ 始终保持尊重、礼貌与善意的态度: 对所有内部或外部的对话者都是如此, 无论其级别如何;
- ➔ 将住户/患者视为其生活和健康的主导者, 为此向其提供清晰和如实的信息, 并尊重其意愿;
- ➔ 切实理解并践行善待与伦理方面的原则、规程与思考, 必要时与同事、上级或机构的伦理/善待负责人共同探讨, 或联系集团伦理委员会;
- ➔ 严格遵守集团所加入的宪章以及集团自己制定的宪章。

我们不应该:

- ➔ 纵容任何有损他人尊严、或令人感到威吓、敌视、冒犯的行为;
- ➔ 对人们进行区别性对待, 因某些人的社会背景、文化、残障、宗教信仰等原因拒绝提供照护或接待;
- ➔ 在未获得住户或患者的自由和知情同意的情况下, 擅自实施医疗行为或治疗(法规规定的特殊情形除外);
- ➔ 纵容任何形式的精神、肢体、言语或性骚扰。

我们的 EMEIS 承诺

承诺1:伦理,以人为本的企业担当

→ 实际案例

一名失能住户拒绝接受必要的个人护理,而这些护理对于维护其舒适与尊严不可或缺。我该如何处理?

凡遇拒绝护理的情况,须由多学科团队共同分析讨论。尽管此类拒绝令人为难,但团队仍须以沟通为先,避免正面冲突,始终以维护住户尊严为出发点,寻求最为妥善的解决方案。当住户感到被倾听时,往往更容易接受团队提出的建议。

一名新入职的护理员因口音问题遭到同事嘲笑。我该如何处理?

不应容忍这种行为,而应谴责并督促当事者立即停止这些恶意行为。如果情况持续,须及时报告上级。任何违规行为均可依照内部规章予以纪律处分。

一名年轻的生活助理遭受上级的不当言语与肢体骚扰。我该如何处理?

此类行为绝不可容忍。受害者本人或目击者须向上级主管、人力资源部门或员工代表反映情况。机构将采取相应措施,恢复正常的工作环境,以保障受害者的身心健康、人身安全与人格尊严。



EMEIS 的伦理工作

→ 我们的工作关乎社会民生,理应积极参与各方的讨论与思考,为守护那些凝聚人心、促进团结的人文价值贡献力量——这也正是emeis这一名称的本义。

谁是负责我们集团伦理工作的核心部门?本集团的伦理导向委员会(COE)。COE是集团伦理工作的指导机构,负责制定伦理行动方针,推动各项措施落地执行,并对照集团的各项承诺,检验伦理工作是否落到实处、是否言行一致、是否取得了实效。

我们的 EMEIS 承诺

承诺1: 伦理, 以人为本的企业担当

原则

#02

保障机构内所有人的健康、安全与福祉

守护健康、保障安全、增进福祉, 是我们各家机构长久以来的核心使命, 我们的关怀对象包括每一位住户与患者、每一位在岗员工, 以及所有的家属、亲友和合作伙伴。

我们承诺:

- 在我们旗下的各机构全面推行质量管理与风险防控体系, 严格遵循安全与健康领域最高标准及相关法规;
- 打造有益于住户、患者和员工身心健康的生活、医疗与工作环境。

我们应该:

- 严格遵守机构内的各项书面规程——这是保障优质安全照护、为员工创造健康有序工作环境的根本基础。
- 在采取任何行动前评估利弊风险, 确保自身及他人不会因我们的决策和行为而承担风险;
- 敢于审视和改进我们的工作方式, 定期审计工作模式, 积极参加集团提供的培训, 借此实现持续改进和提高;
- 了解并掌控业务活动及工作环境中的固有风险;
- 向上级或员工代表报告任何事故、不良事件或可能造成重大健康或安全风险的行为。

我们不应该:

- 执行一项我们看不懂的书面规程(此时应向上级请示), 或无视相关指令与规定;
- 从事超出自身能力范围、且不具备相应资质的工作;
- 不报告事故或不良事件, 哪怕我们自认为当下并无直接危险, 亦不可如此;
- 认为事不关己便可免责, 事实上, 安全与健康人人有责。

我们的 EMEIS 承诺

承诺1:伦理,以人为本的企业担当

→ 实际案例

我和一位同事一起值夜班,她为了赶进度让我给一位患者进行注射。但按规定,我并不具备执行此类操作的资质。我应该怎么做?

您必须明确告诉同事:此项操作超出自己的执业资质,不能冒险操作,危及患者安全。稍有延误尚可向患者解释说明,一旦出现危险,后果将无法挽回。

一位同事想进入楼内施工区域取回一件物品。该区域已明令禁止入内,但表面上看似并无危险。我该如何建议他?

所有员工都必须严格遵守安全规定。您的同事若违反这一禁令,不仅是鲁莽之举,更是将自己置于危险之中。应与上级主管或施工负责人协商,寻求替代方案。



一旦发现任何异常情况,每位员工都应通过机构内部的不良事件上报系统及时填报。这关乎住户乃至机构内所有被照护及/或工作人员的安全。

上报并分析不良事件——无论是已经发生的还是险些酿成的——是我们人人都应恪守的安全管理责任。在错误与异常情况的处理上保持透明,是风险管理与质量改进的根本所在,有助于我们从自身失误中汲取教训,也从他人的经

历分享中借鉴经验。对我们集团而言,犯错并不可怕,因为错误能让我们反思与成长。您不必担心同事会因此受到处分,除非其是出于主观原因故意造成伤害。

上报一切不良事件,有助于我们追溯根源、防患于未然,避免更严重的后果发生。

我们的 EMEIS 承诺

承诺1: 伦理, 以人为本的企业担当

原则

#03

尊重个人隐私和个人数据

我们的业务性质决定了我们需要处理大量个人数据, 其中不乏一些敏感数据(如健康数据)。住户、患者、居家照护人员、家属及员工均享有个人隐私和个人数据受保护的权利。

我们承诺:

- ➔ 严格遵守个人隐私与数据保护相关法律法规, 确保每个人对其个人数据拥有充分的掌控权(包括查阅、更正、删除、限制使用、反对处理、数据转移等权利);
- ➔ 对每项新的个人数据处理行为进行审查, 以确保其合法性和合规性;
- ➔ 严格保护数据隐私, 合规合理地使用数据, 做到目的明确、用途正当, 且不超期留存。

我们应该:

- ➔ 确保数据当事人知悉我们所收集的信息类型、使用目的, 以及如有疑问应如何与我们联系;
- ➔ 将个人数据的传阅范围严格限于有权限的人员, 做到按需传阅、不超过时限;
- ➔ 向第三方(分包商、合作伙伴等)传输或提供个人数据时, 须通过合同加以约束, 合同中应包含数据保护相关条款;
- ➔ 保护个人数据的隐秘性, 尤其须确保存储安全, 包括密码管理、U盘防护、硬盘加密等。

我们不应该:

- ➔ 在未经当事人同意的情况下(法律强制要求除外), 收集所谓“敏感信息”(健康状况、民族背景、性取向、政治观点、宗教信仰等);
- ➔ 将个人数据挪作他用, 偏离当初向当事人说明的收集目的;
- ➔ 超期留存信息, 信息留存时间不得超出法律或工作所需的期限。

我们的 EMEIS 承诺

承诺1:伦理, 以人为本的企业担当

→ 实际案例

一个朋友在我工作的机构/诊所附近开设商店, 他向我索要我同事和住户/患者的手机号码, 以便向他们推荐商店的某项优惠。我虽然有权限查阅这些信息, 但可以把号码给他吗?

您获得这些数据的查阅权限, 是为了履行工作职责, 而非用于其他目的。对这些数据的使用, 须严格限定在本职工作范围之内。因此, 您无权将这些号码提供给您的朋友。您可以在工作时间以外, 与同事私下聊聊, 但涉及住户/患者的任何信息, 都绝对不能透露。

我的U盘被盗了, 里面存有患者的个人信息。虽然没有加密, 但我实在想不出这个“窃贼”能拿它做什么。

这类数据本不该存放在未加密的U盘里。此事不仅使 emeis 面临法律和声誉双重风险, 当事人也可能因此受到损害 (例如身份被盗用等)。我们必须遵守内部数据加密规定, 并在条件允许的情况下对文件进行匿名化处理。如果无法加密, 则应避免将公司的数据复制到U盘上。您必须及时向上级及信息技术部门如实汇报, 并尽可能地详细说明U盘内所存储的数据内容。

我想给一位同事送一份惊喜的礼品。我向人力资源部索要他的个人住址, 却被告知无法提供, 因此此举涉及“侵犯个人隐私”! 这是不是有点夸张?

人力资源部门的处理方式完全正确, 因为个人信息须严格保密。人力资源部也不能例外。



了解更多

关于集团信息资源的使用, 请参阅集团的信息技术章程。

我们的 EMEIS 承诺

承诺1:伦理,以人为本的企业担当

原则

#04

与家属和亲友建立信任关系

住户、患者及居家受助人员的身心健康是我们的首要关注,我们深知在他们暂时或长期陷入脆弱、失去自主能力的人生阶段,家属和亲友所能发挥的重要作用。在尊重住户/患者的自主选择、明确各方职责的前提下,

我们承诺:

- 将家属和亲友视为“真正的合作伙伴”,积极听取他们的意见,充分考量他们的愿望与顾虑,以便为住户、患者、和务对象提供最合适的照护;
- 与家属保持坦诚、互相信任的沟通,确保向其传递的信息准确、清晰、易于理解。

我们应该:

- 与住户及其家属保持积极主动的良性沟通,做到相互倾听、彼此尊重、善意待人、换位思考;
- 保持开放包容的态度,随时倾听各方声音,广纳不同意见与多元视角;
- 采取一切必要措施,维护与家属沟通的质量,在尊重住户或患者意愿的前提下,切实消除家属和亲人的顾虑与不安。

我们不应该:

- 否认家属、照护者或委托代理人所反映的问题、投诉或诉求;
- 拒绝与家属进行沟通;
- 隐瞒不报,不及时向上级反映持续存在的沟通问题;
- 在同一家庭成员之间厚此薄彼,偏袒某一方而忽视患者或住户本人的利益。

我们的 EMEIS 承诺

承诺1:伦理, 以人为本的企业担当

→ 实际案例

有个家庭想就某事提出投诉, 这让我感到为难, 因为如果他们的建议被采纳, 我就得这样去做, 但我并不想这样做。我该如何处理?

无论家属反映什么问题, 都不能阻止他们开口表达。为了持续改进工作, 我们必须与住户及家属保持建设性的沟通, 鼓励家属积极表达意见, 使其通过家属委员会或家属代表会议等形式参与本机构的日常事务。这种开放式对话有助于我们了解家属的诉求, 进而判断能否对其予以满足。

一名失去定向感、习惯游走的住客发生了跌倒事件。在此之前, 家属曾在个性化照护方案说明会上, 要求对其进行约束, 我们经团队评估, 综合权衡约束措施与跌倒风险的利弊后, 拒绝了这一请求。根据我们的原则, 我们必须把这次跌倒事件告知家属, 但又担心对方会反应激烈。我们该如何应对?

家属将亲人托付于我们, 无论如何, 我们都有如实告知的义务。因此, 我们一方面须及时致电家属告知跌倒情况, 另一方面须组织团队对该住户的照看方案重新进行利弊权衡。



我们的 EMEIS 承诺

承诺2:作为雇主的承诺

原则

#05

促进劳资双方对话

我们深知,任何组织变革或新项目都可能影响到机构内的每一位员工。出于对员工福祉的关切,

我们承诺:

- 与全体员工及其代表建立并维护开放、建设性的劳资双方对话,让每个人都有机会表达自己的想法;
- 积极寻求最佳共识,尽量减少误解或避免冲突的发生。

→ 实际案例

为了满足住户和患者的需求,我决定重新安排团队的工作时间和工作日。



我们应该:

- 确保每位员工都能清楚了解自身的权利、义务以及应享待遇;
- 每年与每位员工进行一次面谈,与其总结其工作现状,探讨其工作方向、工作负荷与其个人期望;
- 定期召开沟通交流会,特别是在组织即将发生变动时,让员工充分表达意见、参与机构事务。

我们不应该:

- 认为社会对话毫无必要,不为员工创造有利的沟通交流条件。

在符合当地劳动法规的前提下,工作时间与工作日安排可作适当调整,但须事先向团队说明调整缘由,充分听取大家的意见与顾虑,共同寻求对住户、患者和员工都最为妥善的解决方案。

我们的 EMEIS 承诺

承诺2:作为雇主的承诺

原则

#06

培训、支持和鼓励职业发展

我们希望每位员工都感到被重视，能够自由地在企业内部学习与成长。

我们承诺：

- 营造积极向上的工作环境，让每位员工的才能得以施展、个性得到尊重，同时激励大家主动参与自身及同事的职业成长——言传身教、帮扶新人，共同进步；
- 通过以培训、学习和内部晋升为重点的人力资源政策，帮助集团每位员工实现职业发展。

→ 实际案例

一位非常出色的护理员向我表达了她希望在机构和集团内晋升发展的心愿。然而，我不知道这是否符合集团的利益，因为她在目前的岗位上表现得非常好。我该如何处理？

我们应该：

- 让每位员工都能获得发展技能所需的培训支持，按个人需求量身定制，并在每年的职业发展面谈中，将培训与职业发展列为必谈内容；
- 鼓励每位员工与同事分享自己的经验与专业知识，营造互学共进的团队氛围；
- 鼓励每一位员工，无论背景出身，都能发挥主动性与创造力，在集团内持续成长进步。

我们不应该：

- 在培训机会、薪酬待遇或职业发展等日常管理事项上，对员工厚此薄彼，区别对待；
- 认定某些员工在集团内没有晋升空间。

员工的投入与成长应通过内部晋升得到回报，晋升通道对所有人开放，不设任何“晋升壁垒”。例如，我们为以下员工的职业轨迹感到自豪：从护士做起，后来晋升为机构主任；或从生活护理员做起，后来成长为护理员。

我们的 EMEIS 承诺

承诺2:作为雇主的承诺

原则

#07

推动包容、多元与机会平等

我们坚信,多元化的人才构成是企业的财富。我们有责任认可并彰显个体差异,以此推动整体在相互尊重的基础上实现更优质的协作。

我们承诺:

- 促进性别、出身或年龄等方面的多元化;
- 鼓励全体管理者与员工以开放包容的心态,积极为就业困难的群体创造融入的机会,尤其是关注残障人士,助其融入就业;

→ 实际案例

集团重视多元化,是否意味着我必须将招聘重点放在女性或少数族裔身上?

不,我们是根据技能、经验和素养来招聘的。因此,您必须选择最适合该职位的候选人。此外,多元化不仅限于您提到的那些例子。这一点同样适用于其他可能处于不利地位的人群,如残疾员工或年龄较大的员工。

- 为每位员工和求职者提供平等机会,确保薪酬、晋升等方面仅以能力、经验和个人素养为依据,尤其在薪酬方面,保证同工同酬。

我们应该:

- 积极支持并推动集团在多元化和包容性方面的承诺;
- 尊重他人,消除偏见,不以观点、外貌或举止对员工妄加评判。

我们不应该:

- 以年龄、性别、宗教信仰、残障等为由,在招聘或晋升中实施区别对待。

当我听到关于一位同性恋女同事的评论时,我感到不舒服,我该怎么办?

您不应接受或忽视这种行为。任何形式的歧视或偏见都是不可接受的。我们每个人都有权利得到他人的尊重,无论其性取向如何。因此,您必须告知您的同事,他们的态度是不可接受的,他们必须立即停止这种行为。否则,您必须向您的上级或人力资源部反映此事。

我们的 EMEIS 承诺

承诺3:公民责任:积极参与地方与社会建设

原则

#08

立足本地,助力区域发展

我们希望旗下所有机构都能真正融入所在地区。

我们承诺:

- 直接或间接参与创造稳定的、不可外迁的就业岗位;
- 参与新社区的建设与区域规划,同时保护环境;
- 培育团结包容的理念,共同应对老年人和脆弱群体的社会孤立问题;
- 积极融入当地社会团体网络,支持医疗和教育领域的公益项目。

我们应该:

- 发展加强社会凝聚力和联系的地方性举措,例如组织儿童与住户之间的互动交流,或与照护者协会或我们诊所的患者开展联动活动.....;
- 开放我们的机构,与社会各界进行交流。事实上,emeis是一个全球性的集团,但我们的日常活动却立足于本地;
- 融入当地生态圈,通过与医疗合作伙伴签订合作协议,积极参与所在地区医疗体系的运作;
- 鼓励机构积极投身社区公益活动。

我们不应该:

- 自我封闭,不对外开放我们的机构;
- 以集团的名义参与政治,或使外界把员工的个人政治观点、立场与集团的立场相混淆;
- 利用集团的财力和物力,为某个政党的利益服务;
- 强制要求员工或合作伙伴参与集团或机构所支持的公益赞助项目;
- 在地方、大区或全国级别各类选举活动中,影响或试图影响我们的住户、患者和客户。

我们的 EMEIS 承诺

承诺3:公民责任:积极参与地方与社会建设

→ 实际案例

一位参与政治竞选的朋友询问我, emeis集团是否可以支持其竞选活动,尤其是能否让我所在的机构参与其中,在那里的入口大厅放置传单和海报。可以这么做吗?

emeis集团奉行政治中立原则,不得介入任何政治竞选活动。事实上, emeis集团致力于为所有的人提供优质照护,不问其政治立场,因此必须保持中立。



一家在健康领域为弱势群体服务的协会联系了我。是否可以和该协会开展公益赞助活动?

是的, 此类赞助活动是可行的, 但您需要联系emeis的相关负责人(基金会、地区管理部门、传播部门等), 他们将协助您具体实施此类活动。

一位地方民选代表希望携媒体进入机构, 向住户/患者和员工开展竞选宣传活动。

emeis集团所奉行的中立政策与这一建议不符。请简要说明您有义务保护住户的个人生活与护理隐私、患者的住院保密性, 以及为脆弱人群营造所需的宁静氛围, 带媒体进行此类访问活动不符合您对住户/患者的承诺。相反, 您可以说明, 机构的大门始终向地方选举官员开放, 在非选举时期, 您将非常荣幸地接待他们共进午餐或参加各类活动, 住户们也向来乐于接待地方民选代表, 与其交流互动。

我们的 EMEIS 承诺

承诺3:公民责任:积极参与地方与社会建设

原则

#09

降低我们对环境的影响

我们深知对当代与后世所肩负的责任,努力在经济发展与环境保护之间找到平衡,持续减少运营活动对环境的影响,此举涵盖现有及未来的所有建筑项目。

我们尤为重视可持续的健康理念:在合理利用资源、避免浪费的前提下,保障同等质量的照护。

我们承诺:

- 在条件允许时,使用并推广各类节能措施,以控制能耗、减少二氧化碳排放;
- 保护水资源;
- 按照可持续发展标准建设机构,注重将其融入周边生态环境,并切实保护生物多样性;
- 减少垃圾数量并进行妥善处理。

我们应该:

- 在不影响住户和患者舒适度的前提下,控制水和能源消耗,并建立定期监测机制;
- 通过集团提供的环保行为培训,引导所有相关人员树立环保意识,践行负责的日常行为;
- 减少不必要的出行,优先选择远程沟通方式(如视频会议);
- 向上级或相关部门积极提报有助于降低环境影响的举措,并及时反映潜在的负面环境隐患;
- 在与外部各方的关系中融入我们的可持续责任承诺。

我们不应该:

- 忽视关于环境保护的建议;
- 故意隐瞒或掩盖可能对环境产生负面影响的行为;
- 认为个人的努力无济于事。事实上,只有个人的投入,才能促成集体的成功。

我们的 EMEIS 承诺

承诺3:公民责任:积极参与地方与社会建设

→ 实际案例

在 emeis 建筑物的施工或翻新过程中,我发现工程产生的建筑垃圾被倾倒在非法垃圾场。我该怎么办?

这些做法是不可接受的,这关系到集团的形象和声誉。您必须核实合同中是否已包含相关条款,并以书面形式提醒供应商履行其承诺,如无相关条款则须签订补充协议。如果供应商拒绝采取负责任的行为,您应该终止与其的全部业务往来。

我注意到,尽管公司的空调正在运行,但部分同事仍经常打开窗户。我该如何应对?

您的想法是正确的,这种情况确实会造成能源浪费。您不仅可以在适当时机口头提醒同事,还可以向上级反映,以便他们发布相关指令。



我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

原则

#10

杜绝腐败与影响力交易

反腐败是赢得利益相关方信任、促进公平竞争、降低法律和财务风险的保障。以道德方式行事, 是我们对社会的责任, 有助于营造透明的商业环境。通过强化信任、弘扬诚信, 我们为所有人创造一个繁荣的未来。

我们承诺:

- ➔ 对腐败和影响力交易持“零容忍”态度, 此类行为违反法律, 对社区有害;
- ➔ 采取一切必要措施, 防止在业务活动中发生任何腐败或影响力交易行为;
- ➔ 实施一个强有力的合规计划, 旨在预防和(或)发现任何腐败或违反诚信的行为。

我们应该:

- ➔ 严格执行集团在反腐败方面的原则;
- ➔ 坚决拒绝任何形式的腐败;
- ➔ 一旦得知存在腐败或影响力交易的行为, 应立即告知上级、合规部门或法务部门;
- ➔ 做出符合集团利益的决策;
- ➔ 填写合规部门提供的申报表, 向合规部门申报利益冲突情况。

我们不应该:

- ➔ 为影响决策而承诺或给予任何有价值的东西(钱、礼品、邀请等);
- ➔ 在腐败问题上态度模糊;
- ➔ 为一己私利损害集团利益。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

→ 实际案例

我必须迅速获得建筑许可, 以免延误养老院的建造。

负责此案的公职人员告诉我, 如果我支付一小笔钱, 他可以加快行政手续, 更快地向我发放建筑许可。我可以支付这笔钱吗?

不, 支付一小笔钱以加快行政手续是支付疏通费。这是集团明令禁止的行为, 可视为腐败。

我被告知, 我的一位新来的同事在内部准备会议上考虑向一名公职人员提供好处, 以便在购买地段优越的土地用于建设一个机构时获得优待。我该怎么办?

这些行为构成了对公职人员的主动贿赂。您必须立即介入, 并向这位同事解释, 这些做法在本集团是不可容忍的。您还必须将此事报告给合规和法务部门。贿赂公职人员会受到非常严厉的刑事制裁。

我刚刚发起了一项家具采购招标。在与其中一位竞争供应商进行商业谈判时, 对方向我提供了一瓶酒。我可以接受吗?

不, 在进行商业谈判时, 禁止接受任何礼品或邀请, 无论礼品或邀请是什么价值。

了解更多

更多信息可在《反腐败和反影响力交易行为准则》(Code de conduite relatif à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence)、《利益冲突预防和管理指南》(Guide de prévention et de gestion des conflits d'intérêts) 以及《礼品与邀请管理政策》(Politique à appliquer en matière de cadeaux et invitations) 中找到。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

原则

#11

积极配合公共机构

我们所在的行业受到严格监管，公共机构在其中扮演着不可或缺的角色。

我们承诺：

- 遵守这些公共机构的法规和决定，并认为公共机构提出的意见、建议和要求是我们加强自身审核、持续提升服务质量的契机；
- 推动全体员工共同与公共机构之间建立积极、互信的合作关系，与其代表建立开放、具有建设性的对话关系，并尽可能主动进行沟通。

→ 实际案例

在监管机构对我所在的机构进行突击检查时，我被要求提供一些文件，如员工的学历证书。我是否应该隐瞒那些我认为对检查结果不利的文件？

我们应该：

- 时刻保持警觉，在集团开展业务的所有国家，严格遵守当地公共机构发布的一切法律法规；
- 确保切实执行公共当局所作出的各项决定。

我们不应该：

- 妨碍公共机构展开调查或检查；
- 不向上级汇报公共机构的相关要求。

您必须配合当局的检查工作，并与您的上级保持联系。因此，即使某些文件看起来可能会对您不利，也严禁故意回避或销毁当局要求提供的任何文件。请记住，开放和建设性的对话是处理问题的最佳方式。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

原则

#12

尊重我们的供应商、服务提供商、合作伙伴和竞争对手

公正诚信地对待供应商、服务商、合作伙伴和竞争对手，是建立良好关系、保证长远成功的关键。与各方打交道，必须遵守竞争方面的相关法律法规。

我们承诺：

- 选择供应商、服务商和合作伙伴，须以质量、价格、是否认同集团道德准则及社会责任承诺等客观标准为依据，并通过公开公平的竞争比选程序加以确定；
- 所有采购行为须严格遵循集团制定的采购管理规程；
- 要求各层级（地区、全国及集团）的供应商与合作伙伴签署emeis负责任采购宪章。

我们应该：

- 遵守集团采购竞争方面的相关原则，尤其是开展透明、公平、公正的招标；
- 对供应商、合作伙伴和服务提供商的诚信进行应有的尽职审查，确保其理解并认同集团在伦理（尤其是反腐败、反洗钱和反恐融资）及社会责任（尤其是产品和服务对环境与社会的影响作用）方面的要求；
- 遵守我们对供应商、合作伙伴和服务提供商的承诺，对所获取的技术、商业和财务信息予以保密，特别须遵守付款期限。

我们不应该：

- 对供应商施加不合理的条件（交货期、付款期等）；
- 与在人权、卫生、安全、环境保护或反腐败等方面不符合集团伦理及社会责任要求、或未达到我们期望的供应商继续合作；
- 就机密或非公开事项与竞争对手交流机密或非公开信息；
- 扭曲健康和公平竞争的规则（例如滥用市场支配地位和价格垄断协议等）。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

→ 实际案例

我正在寻找新的办公用品供应商, 并已初步锁定了两家公司。第一家产品质量好但价格较高, 第二家价格更实惠但质量稍逊。我能否将第二家的报价告知第一家, 以争取更大折扣?

出于对供应商的公平与诚信原则, 您可以告知第一家有其他供应商报价更具竞争力, 但绝不能透露该供应商的具体报价或身份。否则, 您将违反本准则及竞争法中的相关规定。

一个供应商来找我, 希望我帮他推销他的新业务。他的服务让我很感兴趣, 而且他愿意给我们优惠的价格。我可以选择这家供应商吗?

根据涉及金额, 须通过招标或竞争性谈判来选择供应商, 并核实该供应商的诚信状况。同时, 应注意与这家小型供应商保持平衡的合作关系, 避免其在经济上过度依赖emeis。



了解更多

更多信息请参阅emeis负责任采购宪章 (Charte Achats Responsables)。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

原则

#13

向我们的股东、投资者、贷款方及公众提供真实、准确、诚实的信息, 并严防内幕交易

我们承诺:

- ➔ 向金融界及投资者提供准确、精确、真实的财务信息, 如实呈现集团的业务状况。为此, 每位员工必须汇报可靠的信息;
- ➔ 确保可能持有公司内幕信息的员工遵守市场规则; 获取内幕信息可能会导致进行市场滥用行为, 从而受到法律制裁。其中尤为严重的是内幕交易——即利用内幕信息为自己谋利, 或将其透露给亲友或第三方。内幕交易罪, 是指掌握尚未公开的敏感信息——该信息可能影响相关证券价值——的人员, 据此买卖该公司证券(如股票)或进行其他类似操作(如行使期权)的行为。因此, emeis的员工和公司高管在进行证券交易时必须格外谨慎。

我们应该:

- ➔ 提供准确和精确的信息, 特别是关于会计和管理、财务及非财务指标的信息;
- ➔ 将敏感信息的传达范围严格限定在工作所需的相关人员范围之内;
- ➔ 配合内部和外部审计人员的工作;
- ➔ 如果发现会计或财务信息有误, 须向上级或财务部门反映;
- ➔ 在每次进行emeis股票交易前, 保持警惕并进行自我审查, 以确保没有违背市场规则。

我们不应该:

- ➔ 对外泄露信息, 除非此举属于岗位职责范围内的任务;
- ➔ 泄露敏感或机密信息, 即使对身边亲友, 或在内部对同事也不能泄露此类信息, 除非同事因工作原因, 必须知悉此类信息;
- ➔ 在知悉内幕信息后, 直接或间接买卖emeis股票;
- ➔ 在即使不为自己谋取经济利益的情况下, 基于内幕信息建议家属或亲友购买emeis股票。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

→ 实际案例

在为外部审计人员准备营业额指标报告时,我发现了一份文件中存在误差。我该如何应对?

发现此类误差,务必第一时间上报。上级核实后,将转交财务部门尽快予以纠正,并与外部审计师协商,确保集团账目数据真实可靠。

我邀请了一位当地记者来参观刚刚迁入新楼的机构。参观期间,该记者询问了我们目前的入住率及平均住宿价格。我该怎么回答?

这些信息不应对外披露。您可以简单地回答这是内部数据,但要提到一些公开信息:

- 该机构的最大接待能力为 x 张床位;
- 住宿价格为 x 欧元/天。

我听说过内幕交易和内幕信息,但如何判断一条信息是否属于“内幕信息”呢?

在内幕交易方面,以下信息均属于内幕信息(列表不尽):

- 集团、子公司或机构的财务状况(营业额、业绩、入住率、平均住宿价格等);
- 并购或资产剥离/出售计划;
- 经营许可证的取得;
- 失去或获得一个重要市场;
- 进军新国家市场;
- 集团的私营和公共合作伙伴名单。

如有疑问,我们建议您暂停交易,并联系集团投资关系部。



我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

原则

#14

以讲道德和负责任的方式使用集团提供的资源

在履职过程中, 员工可使用集团的各类财产、工具和资源, 包括物质资产 (建筑、家具、日常用品、工具和设备) 和无形资产 (信息、许可证和知识)。

我们承诺:

- 确保每位员工都为维护和保护公司资产作出贡献, 共同营造良好的工作环境;
- 通过落实各项预防和检测机制, 打击一切形式的违规滥权行为。

须特别注意信息技术资源的使用, 因为在这方面, 安全链上的每个环节都至关重要。因此, 电子邮件、U盘、移动硬盘、网络、密码等的使用, 须严格遵守集团制定的信息安全规定。

我们应该:

- 将公司提供的设备严格用于工作用途;
- 像爱护自己的物品一样妥善使用公司提供的设备和器材;
- 设备出现任何损坏、丢失或被盗情况, 均须向负责人报告;
- 时刻牢记, 所有属于集团的资源和文件, 未经授权, 不得借出、转让或移交。

我们不应该:

- 将公司设备用于个人用途;
- 不当使用信息系统、电子邮件和互联网 (过度私用、浏览高风险网站等);
- 故意或因疏忽而损坏场所和建筑;
- 向第三方传播内部文件 (备忘录、内部信件、政策和程序等)。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

→ 实际案例

我妻子为了申请工作, 急需发送她的简历, 但我家的打印机坏了。我可以打完字后, 在办公室打印吗?

员工可以偶尔用公司的设备来处理私事, 但须要适度, 而且不得影响正常工作(须在工作时间以外使用)。无论如何, 您都需要告诉您的直属上级。

我正在为一位朋友组织一个生日聚会, 我需要大量的杯子、餐具和盘子。公司里有很多这样的物品, 我可以很容易地拿到。我可以借用这些东西并在聚会后归还吗?

不, 这些物品只能在公司使用, 用于工作, 不能私用。即使您可以拿到这些物品, 也不应该借用。



了解更多

关于集团信息资源的使用, 请参阅集团的信息技术章程。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

原则

#15

保护集团、患者和住户的形象与声誉

集团及麾下品牌的形象与声誉, 对我们开展业务、推动发展而言, 是一项宝贵的资产, 尤其是考虑到我们所处的行业特别敏感。为了继续赢得选择我们服务的住户、患者及家属的信任, 继续赢得公共机构以及与集团保持合作关系的各利益相关方的信任, 我们必须携手维护集团的声誉。

我们承诺:

- 确保员工在社交网络上发表与集团直接或间接相关的主题时, 遵循我们的价值观, 不泄露可能损害集团声誉的机密信息;
- 在使用含有图像的素材(照片、视频等)前, 无论涉及住户、患者、服务对象、员工还是外部人员, 均须事先取得当事人授权。

我们应该:

- 时刻自问: 如果自己的行为被公开, 会产生什么后果;
- 对个人和职业发布的内容保持审慎, 考虑其对集团形象和声誉的影响(包括在网络和社交媒体上);
- 意识到网络上没有什么真正“秘密”、“临时”或“私密”的;
- 如果遇到和集团直接或间接相关的问题或请求, 须告知集团传播部门。

我们不应该:

- 未经授权即以集团或下属机构的名义对外发言;
- 用公司邮箱或带抬头的文件处理个人事务或表达个人观点;
- 对外透露保密信息(如财务业绩、正在进行的项目等), 或发布临时性的或不准确的公司信息。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

→ 实际案例

在年终晚会上,我拍了一些同事们处于尴尬境地的照片。我可以通过自己的个人账户在社交媒体上和我的朋友们分享这些照片吗?

首先,这样的照片不应该在未经同事同意的情况下发布。即使获得了同意,由于社交媒体的公共性质使然,我们也被禁止发布任何可能损害集团员工形象,进而影响集团形象的内容。



今天上司对我的工作提了几点意见,我通过个人社交媒体账号发了一条帖子,引用了他的话,想与朋友们分享。这些朋友中,有一些同事和已经离职的前同事。仔细想想,我担心自己的话会被引用。我是否应该分享这个信息?

在社交媒体上(甚至内部)发布书面信息前,您必须思考:如果这些言论被公开,您是否能为此负责?事实上,您在社交媒体上发布的内容(文字、图片)不再属于您,因此可能会被分享、转载,甚至在其他媒体上被引用。因此,您对成为公共信息的内容负有责任。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

原则

#16

确保/保证信息的保密性

有关集团的信息具有经济和战略价值,属于企业的无形资产,这些资产可保持企业的可持续性,并使其在竞争中脱颖而出。

我们承诺:

- 提高集团员工的意识,使他们在处理和交换他们所知的信息时,无论是面对同事、驻场服务提供商还是外部第三方,始终保持谨慎和正确判断。
- 确保内部信息和文件仅向有权知晓的人员披露,特别是涉及战略、商业、财务或组织性质的敏感和/或机密信息时。

我们应该:

- 仅向有正当需要的人传达内部信息;
- 在需要保密的文件上注明“保密”或“仅限内部使用”;
- 在会议中口头提醒与会者,相关信息属于保密内容,不得对外传播;
- 妥善保管属于保密性质的信息和数据,无论是纸质还是电子格式的;
- 对外传递信息前,先评估其保密级别(如有疑问,向信息持有人确认),必要时须签订保密协议。

我们不应该:

- 在工作过程中,向无需知情的外部第三方泄露机密信息;
- 在公共场所谈论机密信息,因为对话可能被他人听到,数据安全存在风险;
- 从emeis离职后,继续保留和使用emeis的内部信息。

我们的 EMEIS 承诺

承诺4: 诚信经营

→ 实际案例

我参加了一场会议, 会议开始时, 内部发言人特别强调, 项目内容和交流内容必须保密。会议上有很多人参加, 我想把信息传达给我的团队, 可以这样做吗?

不, 首先应与说明信息具有保密性质的人接洽, 以确保您可以将其传达给您的团队, 即使他们稍后会参与其中。

为推进集团一项新的战略项目, 我需要协调调动内外部不同的参与者。我可以向不同的参与者传达哪些信息?

无需向所有相关方披露项目的全部信息。须明确区分哪些内外部人员因工作需要可获取完整信息, 哪些人员则只需了解与其职责相关的部分内容。无论如何, 凡涉及对外传递信息时, 均须签署保密协议。



更新 与修订

本行为准则是emeis集团企业文化的基石。emeis集团承诺定期修订，确保始终符合最高伦理标准。

本准则生效日期：2022年6月。

本准则更新日期：2025年3月。



12 rue Jean Jaurès
92813 Puteaux Cedex
01 47 75 78 07

www.emeis.com