

KODE ETIK

Meliá Hotels International

MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL



Rekan sejawat yang terhormat,

Dokumen ini merupakan hasil penting dari kemajuan dan evolusi: Kode Etik pertama kami. Kode Etik ini dimunculkan pada waktu yang tepat. Ini adalah waktu untuk refleksi mendalam, baik di dalam dan di luar Meliá Hotels International.

Penerapannya pasti akan memungkinkan kita untuk membuat kemajuan yang lebih besar, lebih kuat, lebih aman, dan lebih bersatu. Sebagai perusahaan kita akan mampu menghasilkan kepercayaan diri yang lebih besar di antara para pemangku kepentingan.

Sebagai anggota dari tim Meliá Hotels International, Anda dapat membantu kami menyematkan nilai-nilai etik dalam praktek dan memperkuat kebanggaan didalam rasa-memiliki MHI.

Benang merah dari hubungan pemangku kepentingan yang telah kita pilih untuk pengembangan Kode Etik adalah konsep yang Anda semua sudah kenal dengan sangat baik, yaitu: Komitmen. Ini adalah dasar/basis untuk setiap hubungan saling percaya. Itu sebabnya mengapa saya meminta Anda untuk mengetahui apa yang Kode Etik butuhkan untuk menjadi sesuatu lebih dari sekedar dokumen, yaitu komitmen Anda untuk Meliá Hotels International. Terima kasih banyak atas perhatiannya

*Salam,
Gabriel Escarrer Juliá*

I. NILAI NILAI UNIVERSAL - UNIVERSAL VALUES

Meliá Hotel International memberlakukan dan mendukung standar etika dan model dari beberapa bisnis dan industri internasional terkemuka Jauh dari maksud meniru atau mengganti mereka, Kode Etik kita ditujukan untuk memperkuat mereka.

Di bawah ini adalah sejarah singkat dari standar-standar tersebut (lebih rinci dalam Lampiran I).

- **Global Compact Principles:** inisiatif dari PBB ini dibuat pada tahun 2001 untuk untuk menggalakkan perilaku bertanggung jawab perusahaan. Berisi 10 prinsip dalam 4 (empat) bidang, yakni: **hubungan karyawan, hak hak manusia, lingkungan, dan kebijakan anti korupsi.**
- **Kode Etik dari Organisasi Pariwisata Dunia (WTO):** disahkan oleh Sidang Umum PBB Umum pada tahun 2001, berisi prinsip-prinsip yang dirancang untuk memandu pengembangan pariwisata sedemikian sehingga industri ini dapat memaksimalkan manfaat sosial ekonominya serta meminimalkan dampak negatif apapun yang mungkin dihasilkannya.
- **Kode/aturan ECPAT (Pemberantasan Pelacuran dan Penjualan Anak/ Trafficking):** ECPAT Internasional adalah jaringan global dari organisasi –orgainsasi serta individu yang bekerja bersama untuk memberantas **prostitusi anak, pornografi anak dan perdagangan anak untuk tujuan seksual.**
- **Global Sustainable Tourism Council:** Dipromosikan oleh PBB, inisiatif global ini didedikasikan untuk mempromosikan lingkup, kesadaran dan pengakuan / penghargaan bagi praktisi terbaik dalam pariwisata berkelanjutan di seluruh dunia.
- **Perusahaan Hotel Biosphere:** Memberi penghargaan sertifikasi kepada perusahaan yang mempromosikan pembangunan sosial, budaya, ekonomi dan lingkungan di daerah dimana perusahaan tersebut beroperasi.
- **Konvensi Hak Anak:** Konvensi ini diadopsi sebagai perjanjian hak internasional dilaksanakan pada tanggal 2 September 1990. Di dalam 54 artikel-nya, konvensi ini mengakui bahwa anak-anak (di bawah usia 18 tahun) adalah individu yang berhak atas pengembangan fisik, mental dan sosial serta hak untuk mengekspresikan pendapat secara bebas.

2. NILAI-NILAI DAN PRINSIP-PRINSIP MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Dengan sejarah sukses dan lebih dari lima puluh tahun pertumbuhan, **Sol Meliá berganti jadi Meliá Internasional pada tahun 2011** dan juga untuk mengkaji-ulang dari kedua misi dan nilai-nilai kami. Semua pedoman dalam Kode Etik ini konsisten/sesuai dengan prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang mendefinisikan kita sebagai sebuah perusahaan.

Misi kita didefinisikan sebagai berikut:

Pada Meliá Hotels International, kami menyediakan jasa perhotelan global dan berpengalaman, terfokus pada keunggulan, tanggung jawab dan keberlanjutan, semua ini dengan dedikasi dari bisnis keluarga untuk berkontribusi pada dunia yang lebih baik.

Kita juga telah mendefinisikan nilai-nilai yang mengidentifikasi dan membedakan kita, dan yang harus membimbing semua tindakan kita:

- **Panggilan pelayanan**
Karena tamu adalah alasan keberadaan kita
- **Excellence/Keunggulan**
Karena kita melakukan hal yang benar: dengan profesionalisme, efisiensi dan kelincahan/tangkas
- **Inovasi**
Karena kita mengantisipasi dan berkembang untuk menjadi lebih baik setiap hari
- **Kedekatan**
Karena kita senang untuk berbagi, mendengarkan, merasakan
- **Konsistensi**
Karena kita melakukan apa yang kita katakan

Pelaksanaan nilai-nilai ini secara etis adalah tujuan dari kode ini. Publikasi kode etik ini berarti perusahaan memperoleh komitmen publik yang kuat dari para pemangku kepentingan, dan terutama dengan karyawannya.

Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab komitmen kami adalah memperhitungkan semua pemangku kepentingan:

Kita berjanji untuk memberikan proposisi nilai kepada seluruh stakeholder kita yang akan memungkinkan kita untuk membangun hubungan jangka panjang berdasarkan kepercayaan dan saling menguntungkan: tamu, pemegang saham, pemilik karyawan, mitra (lembaga, operator tur, pemasok ...), masyarakat pada umumnya, dan, melalui pelestarian lingkungan, juga untuk generasimendatang.

3. KOMITMEN MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Meliá Hotels International memberikan komitmen penting dengan publikasi Kode Etik ini. Penerapannya mengharuskan adanya keikutsertaan publik atas sejumlah kewajiban yang melibatkan tidak hanya semua karyawan, tetapi juga mengharuskan perusahaan untuk menciptakan dan membina mekanisme yang diperlukan, yang menjamin bahwa kode dipahami, dihormati dan diterapkan.

Komitmen global perusahaan ini adalah:

- Mematuhi semua kewajiban peraturan, undang-undang nasional dan internasional.
- Memastikan bahwa aturan internal dan tindakan direksi dan manajer akan didasarkan pada etika kriteria sejalan dengan prinsip-prinsip dan nilai-nilai perusahaan.
- Bertindak tegas melawan segala bentuk diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, ras, usia, kebangsaan, kecacatan, ideologi atau agama.
- Membangun mekanisme untuk memantau dan mengendalikan prinsip-prinsip, nilai-nilai dan komitmen perusahaan, memastikan penolakan pada setiap penyimpangan, dan terutama terhadap korupsi, penipuan atau penyuapan.
- Menyediakan jalur yang tepat untuk penanganan keluhan atau tuduhan, memastikan kerahasiaan penuh setiap saatnya.
- Mengidentifikasi dan menilai risiko yang mempengaruhi tidak hanya pada bisnis kita tetapi juga pada pemangku kepentingan.

Komitmen Meliá Hotels International kepada karyawan didefinisikan dalam misi berikut:

Kami menawarkan (=menyediakan, memberi) peluang luar biasa bagi pengembangan profesional bagi karyawan kami, dengan jaminan dari 'seorang-pemimpin- terkenal', yang tahu bagaimana mengenali dengan baik adanya komitmen, bakat dan prestasi (dari karyawan).

Untuk mencapai hal ini, Meliá Hotels International berkomitmen untuk:

- Melindungi karyawan dalam hubungan kerja dengan mereka.
- Menawarkan pelatihan dan menyediakan sarana yang diperlukan untuk sosialisasi, pemberian pemahaman serta aplikasi praktis dari kode ini, termasuk pelatihan bagi karyawan baru.
- Mempromosikan kesempatan yang sama dan melarang tindakan yang menyiratkan diskriminasi langsung atau tidak langsung terkait dengan ras, warna kulit, orientasi seksual, status perkawinan, tanggung jawab keluarga, usia, agama, jenis kelamin, kecacatan, pangkat atau lainnya.
- Tidak mentolerir segala bentuk ancaman, pelecehan atau penyalahgunaan kekuasaan atau paksaan dalam lingkungan kerja.
- Secara ketat, mengamati semua langkah-langkah keamanan dan kesehatan di tempat kerja, menghindari penempatan yang beresiko bagi kesehatan dan integritas fisik.
- Melarang eksploitasi tenaga kerja, perbudakan dan kerja paksa.

- Memastikan bahwa proses seleksi, promosi internal, pelatihan dan kompensasi selalu didasarkan pada kriteria kompetensi, kelayakan dan penghargaan profesional.
- Memfasilitasi masuknya orang dengan kesulitan khusus untuk mengakses pasar tenaga kerja.
- Tidak menggunakan pekerja anak, serta menghormati usia kerja minimum sesuai hukum di negara masing-masing, dan selalu mencari perbaikan sosial.
- Memfasilitasi keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional, dan pada waktu yang sama memastikan kebutuhan perusahaan terpenuhi secara memadai.

4. PRINSIP2 YANG BERLAKU UNTUK KARYAWAN MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Kode ini telah dibuat sebagai kerangka kerja untuk bimbingan dan perlindungan bagi semua karyawan Meliá Hotels Internasional.

Ini adalah kerangka kerja untuk perilaku, namun tidak menggantikan aturan-aturan internal, bahkan berfungsi sebagai prinsip yang memberikan kerangka dan pelengkap aturan tersebut.

4.1 Commitments to employees

Sebagai karyawan Meliá Hotel International, kita mewakili perusahaan dalam pekerjaan kita sehari-hari dan kita pun wajib berperilaku dengan integritas dan menerapkan nilai-nilai kita itu. Cara kita bertindak/berperilaku dengan para pihak yang berkepentingan, dan terutama dengan sesama karyawan, memiliki dampak langsung terhadap nama baik perusahaan dan kita semua.

Jadi, komitmen kita kepada karyawan adalah:

- Mempertahankan dan melindungi reputasi perusahaan, menyadari tanggung jawab kita sebagai karyawan dan sebagai duta dari brand dan nilai-nilai MHI.
- Mengawasi loyalitas tugas profesional dalam perilaku kita sehari-hari, perhatian khusus diberikan pada penggunaan informasi internal sesuai yang semestinya.
- Memanfaatkan keuntungan dari kesempatan pelatihan dan pengembangan yang ditawarkan perusahaan.
- Memastikan pemakaian yang tepat dan berhati-hati dari semua aset & properti perusahaan, baik fisik, keuangan, teknologi atau terkait dengan modal intelektual, yang bertujuan untuk memastikan tidak ada yang terbuang, disia-siakan, rusak atau hilang.
- Mengelola dengan benar dan berhati-hati setiap informasi internal yang diberikan untuk pekerjaan kita, terutama bila informasi tersebut termasuk yang sensitif, dan rahasia atau strategis.

- Menghormati rekan-rekan kita, menghindari semua jenis penyalahgunaan kekuasaan dalam hubungan kita, perilaku atau bahasa. Menghindari segala bentuk favoritisme berdasarkan keluarga atau hubungan pribadi.
- Tidak mentolerir atau melakukan diskriminasi berdasarkan ras, warna, orientasi seksual, status perkawinan, tanggung jawab keluarga, usia, agama, jenis kelamin, kecacatan, pangkat atau lainnya.
- Menghindari setiap kegiatan profesional yang paralel yang dapat mengganggu kewajiban kinerja kita dengan perusahaan.
- Menghindari pengambilan keputusan yang memiliki konflik kepentingan pribadi yang dapat mempengaruhi ketidak berpihakan.
- Tidak menggunakan informasi yang kita kelola dalam perusahaan untuk keuntungan kepentingan kita sendiri.
- Tidak masuk kerja di bawah pengaruh zat-zat beracun dan / atau alkohol atau mengkonsumsi zat semacamnya selama jam kerja.
- Menghindari menerima hadiah atau bingkisan lainnya dari pihak ketiga jika mereka jelas melebihi nilai sopan santun yang wajar. Sebagai panduan kita telah membuat batasan 100 dolar. Sekiranya jumlah ini terlampaui atau jika ada keraguan, segera hubungi Departemen Sumber Daya Manusia secara tertulis.
- Memastikan ketepatan (keakuratan) informasi dari karyawan pada perusahaan selama masa hubungan kerja.

Komitmen manajemen senior

Sebagaimana terlihat dalam Model Kepemimpinan Meliá Hotel International, semua direksi dan manajer senior perusahaan harus memberi contoh prinsip-prinsip dan nilai-nilai. Setiap orang yang merupakan bagian dari Meliá Hotel Internasional harus bertanggung jawab dan berperilaku jujur, tetapi tanggung jawab ini meningkat sejalan dengan posisi mereka dalam organisasi. Manajemen senior harus menyadari perilaku mereka dapat memiliki efek pada karyawan, dan harus memberi contoh dalam prinsip-prinsip dan nilai-nilai ini pada karyawan.

Oleh sebab itu ada beberapa tambahan bagi manajemen senior di Meliá Hotels International. Tanggung jawab dan komitmennya adalah:

- Jadilah seorang pemimpin pribadi dan profesional untuk tim mereka dan karyawan, menggalakkan budaya integritas dan kepatuhan pada perilaku mereka sehari-hari.
- Berilah contoh terus – menerus dari prinsip-prinsip, nilai-nilai dan komitmen perusahaan sebagaimana dijelaskan dalam Kode Etik ini.
- Pastikan semua karyawan telah menjalani pelatihan wajib mereka tentang Kode Etik dan telah memahami dan menerima informasinya.
- Memberikan dukungan jika ada keraguan atau pertanyaan dari karyawan pada aturan, serta menghindari menunda masalah. Jika Anda tidak tahu pemecahannya, mintalah bantuan dari rekan manajemen senior lain atau dari Kantor Kode Etik.
- Membantu mendapatkan dan, jika perlu, mengusulkan pilihan etis untuk masalah yang dihadapi karyawan.
- Jangan pernah memberikan instruksi/perintah yang melawan hukum, maupun isi dari Kode Etik ini maupun aturan internal lain. Manajemen senior harus memberi contoh bagi tim mereka, harus menjadi teladan dalam cara bereaksi terhadap konflik dan situasi yang rumit.

Semua ini berhubungan dengan tanggung jawab yang banyak.

4.2 Komitmen kepada tamu

Tujuan kita adalah menyediakan pengalaman perhotelan pribadi terbaik bagi tamu kita, dengan, melebihi harapan mereka melalui servis yang unggul.

Jadi, komitmen kita untuk tamu adalah:

- Memberikan pelayanan secara bertanggung jawab, mencari kualitas maksimal serta menjamin keamanan tamu.
- Melindungi data dan informasi tamu.
- Menghormati keanekaragaman ras, warna kulit, orientasi seksual, status perkawinan, agama, jenis kelamin, kecacatan, atau faktor lainnya. Berlakulah hormat ketika menangani tamu dan berikan servis yang memenuhi kebutuhan mereka serta hindari diskriminasi.
- Berkomunikasi dan menjual produk dan jasa dengan cara yang jujur dan etis, menghindari praktek praktek bisnis yang menipu.
- Menyediakan saluran/jalur yang transparan, mudah dikenali serta dapat diakses untuk tamu kita sehingga mereka memperoleh informasi yang tepat dan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui orang yang tepat.
- Menghindari hubungan komersial dengan organisasi yang bertentangan nilai-nilai kita atau kewajiban hukum dan yang beresiko bagi perusahaan dan reputasi hotel kita. Jika ada keraguan, hubungi Kantor Kode Etik.

4.3 Komitmen kepada pemegang saham dan investor

Kita mengelola perusahaan berdasarkan transparansi, disiplin dan tata kelola yang cerdas, dengan tujuan mencapai keuntungan dan pertumbuhan nilai jangka menengah dan panjang. Untuk mencapai hal tersebut, komitmen kita kepada para pemegang saham dan investor:

- Sesuai kodrat kita sebagai bisnis keluarga, mengharuskan adanya standar pada tata kelola perusahaan.
- Memastikan keandalan yang maksimum dan ketepatan dalam/pada rekening keuangan kita.
- Menyediakan informasi yang mencukupi, teratur, akurat, dan jelas bagi para pemegang saham dan investor.
- Mengetahui cara terbaik untuk melestarikan dan menciptakan nilai bagi pemegang saham kita.
- Mempunyai mekanisme yang memungkinkan adanya partisipasi efektif dan hak pemegang saham untuk memberikan suara dalam Rapat Umum, demikian pula dalam menanggapi pertanyaan dan permintaan informasi.
- Mematuhi kewajiban kita berkaitan dengan transparansi pasar saham

4.4 Komitmen kepada pemilik dan mitra

Kami menyediakan servis yang menyeluruh (lengkap/ komprehensif) untuk mencapai keuntungan terbaik bagi investasi, dikelola dengan profesionalisme, keseriusan dan kepercayaan dari sebuah merek internasional yang terkenal.

Jadi, komitmen kita kepada pemilik dan mitra adalah:

- Bekerja sepenuhnya dengan pemilik dan mitra yang berbagi nilai-nilai dan visi bisnis kami.
- Menawarkan dan membuat penciptaan nilai tambah, saling menguntungkan dan saling-hormat dalam hubungan kami dengan mitra.
- Tidak bermitra dalam praktek jahat atau kebijakan bisnis yang bertentangan dengan komitmen, nilai-nilai dan prinsip-prinsip perusahaan commitments, values and principles.

4.5 *Komitmen kepada pemasok/supplier*

Kami menyediakan profesionalisme dan siap untuk membangun hubungan jangka panjang didasarkan pada kepercayaan, hormat dan saling menguntungkan.

Jadi, komitmen kita kepada pemasok adalah:

- Mendasarkan hubungan dengan pemasok pada saling percaya dan saling menguntungkan.
- Memilih pemasok dengan subyektif berdasar kriteria yang berorientasi bisnis, menghindari perlakuan bias yang merusak/mengganggu persaingan.
- Tidak menerima semua jenis bingkisan, tawaran uang, hadiah atau undangan dari pemasok yang karena nilai-sifatnya melebihi makna simbolik atau kesopanan.
- Memenuhi komitmen komersial kita pada waktunya, serta bentuk dan isinya.
- Memprioritaskan dan menggalakkan hubungan dengan perusahaan yang memiliki sikap bertanggung jawab terhadap lingkungan, dengan produk yang bersih, mesin, jasa dan teknologinya.
- Memilih pemasok yang menghormati hak-hak dasar buruh dan yang menjamin martabat staf mereka, dengan perhatian khusus pada larangan mutlak dari pekerja anak, eksploitasi dan kerja paksa.
- Menyediakan mekanisme untuk memastikan perluasan kriteria tanggung jawab sosial kita pada mata rantai pemasok dan keuangan.

4.6 *Komitmen Terhadap Industri Pariwisata Dan Para Pesaing Kita*

Tujuan kami adalah memberikan sumbangsih terhadap pembangunan pariwisata yang berkelanjutan sebagai pilar kemajuan kesejahteraan masyarakat, secara aktif bekerja sama dengan industri dan terutama sekali menjaga hubungan rasa hormat dan transparansi dengan pesaing.

Jadi, komitmen kita untuk industri pariwisata dan pada pesaing adalah:

- Bertanggung jawab dalam posisi kita sebagai pemimpin pasar, sadar akan dampak dari adanya kegiatan.
- Memberikan sumbangsih untuk perlindungan dan peningkatan reputasi industri dengan aktivitas kita.
- Menggalakan kesadaran dan kerjasama aktif dengan perusahaan-perusahaan di industri (pariwisata).
- Bersaing secara etis, saling hormat dan menghindari persaingan yang tidak sehat.
- Menghindari menarik klien dan mendapatkan informasi tentang pesaing kita dengan cara yang tidak etis.
- Berperilaku dengan itikad/niat baik dan menggalakkan hubungan baik dan saling menguntungkan dalam industri, termasuk di antara pesaing kami.

4.7 *Komitmen Kepada Masyarakat*

Kami memberikan kontribusi untuk kemajuan kesejahteraan dan pembangunan berkelanjutan di masyarakat tempat kami melakukan bisnis, menghormati dan mendukung budaya, tradisi dan nilai-nilai, dengan perhatian khusus pada anak-anak dan masyarakat yang-membutuhkan.

Jadi, komitmen kita pada masyarakat adalah:

- Memastikan bahwa semua tindakan akan memperhitungkan kebutuhan untuk melindungi kelompok yang paling rentan, khususnya yang beresiko pada hak-hak anak-anak.
- Secara aktif berkontribusi terhadap pemberantasan eksploitasi seks anak-anak⁽¹⁾, dan melibatkan tamu kita, karyawan dan pemasok dalam tindakan tersebut.
- Berkontribusi terhadap pembangunan masyarakat di tempat kami beroperasi, dalam operasional bisnis kami menghindari membuat atau menyebabkan kesenjangan sosial. Bekerja sama secara aktif dengan organisasi sosial yang sejalan dengan nilai-nilai dan komitmen sosial kita.
- Mendukung, mempromosikan, menghormati nilai budaya lokal dan tradisi, bertindak sebagai penyampai informasi untuk para tamu.

4.8 Komitmen Terhadap Lingkungan

Kami berkontribusi pada pelestarian warisan lingkungan kita dan sekitarnya, mewaspadai dampak dari kegiatan kami dan mempromosikan apresiasi keberlanjutan antara semua pemangku kepentingan.

Jadi, komitmen kita terhadap lingkungan adalah:

- Menilai dan meminimalkan dampak lingkungan dari kegiatan, menerapkan prinsip kehati-hatian dalam semua kebijakan⁽²⁾ kami.
- Berkontribusi dalam pelestarian keanekaragaman hayati dan perlindungan fauna dan flora asli.
- Hindari merusak lingkungan, mencari desain yang berkelanjutan dan model konstruksi yang menghormati lingkungan.
- Menerapkan sistem prioritas dan kebijakan yang mengurangi kontaminasi dan emisi gas rumah kaca.
- Mengelola secara tepat limbah yang diciptakan dari aktivitas kita.

4.9 Commitments to public authorities

Kita menghormati hukum dan peraturan dari tempat kita beroperasi, mempertahankan hubungan transparansi dan kerjasama maksimal dengan semua otoritas publik.

Jadi, komitmen kita kepada otoritas publik adalah:

- Bekerja sama dengan mereka untuk kepentingan masyarakat umum dan untuk kepentingan industri pariwisata pada khususnya.
- Berlaku transparan dan jujur dalam hubungan kita dengan otoritas publik dalam memenuhi kepentingan hukum kita.
- Tidak menerima atau memberikan suap dalam bentuk tunai ataupun barang.
- Menghindari mengambil jabatan politik atas nama perusahaan.
- Mengarahkan urusan publik kepada individu atau departemen yang bertanggung jawab dalam perusahaan.
- Membatasi kemungkinan kontribusi perusahaan pada partai politik, melakukannya hanya dalam kasus luar biasa dan ketat sesuai dengan hukum masing-masing negara, melaporkan kepada Dewan Direksi (BoD) dan memastikan hal itu terdaftar. Kontribusi ini tidak dapat digunakan sebagai sumber tekanan terhadap seseorang dalam partai politik untuk mengambil keputusan dari mana kita akan mendapat atau mempertahankan bisnis.

4.10 Komitmen ke media

Kami menyediakan semua informasi yang relevan bagi para pemangku kepentingan kami, dengan kriteria transparansi, kejujuran dan ketepatan waktu.

Jadi, komitmen kami kepada media adalah:

- *Re Menanggapi dengan cepat dan dengan seksama atas permintaan untuk informasi yang relevan.*
- *Melindungi citra dan reputasi perusahaan, strateginya serta aset berwujud maupun tidak berwujud.*
- *Menghindari memaparkan posisi pribadi atau pemikiran yang diambil sebagai dibuat atas nama perusahaan.*
- *Menghindari membuat pernyataan tentang masalah yang kita hanya sedikit tahu tentangnya atau bukan tanggung jawab kami. Dalam keadaan tersebut, kita harus mengarahkan pertanyaan kepada individu atau departemen yang sesuai di perusahaan.*
- *Menyediakan saluran yang memadai, dikenal serta dapat diakses dalam hubungannya dengan media. Tidak mempublikasikan atau berkomunikasi dengan karakteristik atau spesifikasi yang kami produk dan layanan kita tidak bisa memenuhinya.*
- *Pastikan netralitas maksimum dan ketidak-berpihakan dalam informasi yang kita berikan kepada media.*

5. IMPLEMENTASI

5.1 Penggunaan Kode Etik

Dokumen ini berisi pedoman perilaku dalam hubungan kita dengan pemangku kepentingan sebagai duta besar perusahaan dan dalam melaksanakan tanggung jawab kita. Kedua kode, kebijakan dan peraturan itu selalu diperbarui, diawasi dan diaudit secara internal guna memastikan kesesuaian dan membuatnya lebih kredibel. Meliá Hotels International beroperasi di negara-negara dengan persyaratan hukum yang sangat beragam.

Kode ini bertujuan untuk menjadi instrumen yang mengikat bersama-sama prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang kita cita-citakan dan ingin untuk dibagi bersama di antara semua karyawan di masing-masing negara yang berbeda. Namun, dalam beberapa situasi, kami memahami bahwa hukum dapat menentukan tingkat kepatuhan lebih tinggi dari kode ini.

Kode harus tidak dilihat sebagai pengganti peraturan-aturan itu, tetapi sebagai pelengkap terhadapnya.

Kami juga memahami penggunaan adat istiadat setempat dalam konteks sosial dan budaya masing-masing negara. Bagaimanapun, kami percaya, bahwa penghormatan terhadap identitas sosial dan budaya yang berbeda dapat dan harus kompatibel dengan semangat dan maksud tujuan kode ini.

Jika Anda memiliki keraguan tentang kasus tertentu atau Anda melihat kontradiksi yang mungkin ada antara hukum atau adat istiadat lokal di negara Anda dan kode ini, hubungi atasan Anda atau Kantor Kode Etik mengikuti langkah-langkah yang dijelaskan dalam bagian ini.

Semua karyawan harus mendapatkan pelatihan tentang Kode Etik untuk memahami cara kerjanya dan untuk apa kode etik ini.

Manfaatkan secara penuh pelatihan tentang kode ini dan tentang aturan internal perusahaan, hal itu akan membantu Anda memahami cara kerjanya dan bagaimana mengelola hubungan dengan orang lain.

Sehubungan dengan pelaksanaan kode ini, penting untuk dicatat bahwa semua karyawan harus bekerjasama dengan erat berkaitan dengan setiap proses review dan konsultasi yang mungkin terjadi, karyawan harus menyediakan informasi yang mungkin diperlukan.

Hal ini juga penting untuk dicatat bahwa kita semua mungkin diminta untuk ambil bagian dalam proses penelitian dan audit, dalam hal ini diharapkan suatu sikap kerjasama dan kerajinan/ tekun dari kita. Kode ini akan memungkinkan pertumbuhan perusahaan kita dan akan memastikan orientasi/arah dan perlindungan karyawan serta reputasi perusahaan.

Setiap orang akan dilindungi jika kita menerapkannya dengan benar, serta melindungi identitas siapa saja yang memutuskan untuk melaporkan setiap perilaku yang bertentangan terhadap kode ini. Namun juga penting untuk diingat bahwa setiap penggunaan sembarangan, pelecehan atau penyalahgunaan Kode Etik akan memiliki konsekuensi serius, dan dapat mengakibatkan sanksi.

5.2 Kantor Kode Etik

Semua karyawan diwajibkan untuk mematuhi dan berkontribusi untuk mematuhi kode ini.

Jika ada keraguan tentang isi dari kode ini, hubungi/ bicaralah dengan atasan Anda atau anggota lain dari tim manajemen senior yang akan dapat membantu Anda memperjelas keraguan yang mungkin Anda hadapi.

Untuk membimbing kita bagaimana kita harus menafsirkan dan menerapkan kode ini kami telah membuat kantor Kode Etik. Anda dapat menghubungi Kantor di codigo.etico@melia.com jika Anda memiliki keraguan, komentar atau pertanyaan, interpretasi atau aplikasinya..

5.3 Keluhan Saluran

Jika Anda mengetahui adanya perilaku (aktif atau pasif) bertentangan dengan isi kode, atau aturan internal lainnya, Anda bisa keluhkan melalui Saluran Pengaduan menggunakan Portal Karyawan, atau kirim laporan tertulis ke alamat berikut:

Meliá Hotels International

Perhatian: Komite Etika

Gremi Boters, n° 24

Polígono Son Castelló

07009 – Palma de Mallorca

Balearic Island – SPAIN

Setiap laporan dan keluhan akan diselidiki oleh Komite Etika, satu badan independen yang fungsi utamanya adalah untuk mengelola hal-hal yang diterima melalui Saluran Keluhan.

5.4 Jaminan Kerahasiaan

Baik Kantor Kode Etik maupun Komite Etika akan menjamin kerahasiaan dari data setiap individu yang terlibat dan atau individu yang membawa informasi ke kantor ini.

Pertanyaan berkaitan dengan Kantor Kode Etik dapat diajukan secara anonim, tapi harus disertai oleh alamat kontak agar kantor dapat menjawab. Sebaliknya, untuk menjamin keakuratan informasi yang diterima, pengaduan dikirim ke Channel Keluhan tidak boleh anonim, meskipun Komite Etika akan menjamin perlakuan yang rahasia terhadap semua data.

Baik Kantor Kode Etik maupun Komite Etika memastikan bahwa tidak akan ada tindakan/hukuman terhadap orang-orang yang mengakses atau menggunakan prosedur yang dijelaskan dalam kode ini dengan itikad baik..

GRAN MELIÁ
HOTELS & RESORTS

ME
BY MELIÁ

PARADISUS
BY MELIÁ

MELIÁ
HOTELS & RESORTS

INNSIDE
BY MELIÁ

TRYP
BY MELIÁ

Sol
HOTELS & RESORTS

CLUB MELIÁ

MELIÁ HOTELS
INTERNATIONAL