

# 호텔롯데 윤리강령

주식회사 호텔롯데는 공정하고 투명한 기업문화와 사회책임 경영을 추구하여 고객과 함께하는 세계적인 최우수 기업으로 발전해 나갈 것이다. 이를 위하여 주식회사 호텔롯데는 모든 임직원들이 언제 어디서나 준수해야 할 기본원칙을 정한 윤리강령을 제정하여, 그 실천을 다짐한다.

## 제 1 장 총칙

### 제 1 조 (목적)

1. 이 강령의 목적은 호텔롯데 임직원의 올바른 행동과 가치판단 기준을 정하고, 윤리경영 실천 의식 강화에 기여함으로써 윤리적인 경영활동의 기틀을 마련하고 촉진하는 것이다.

### 제 2 조 (적용범위)

1. 본 강령은 호텔롯데(이하 '회사'라 한다)의 업무를 수행하는 모든 임직원과 파트너사 등의 임직원 및 파견사원(이하 '임직원 등'이라 한다)에 대하여 적용한다.

### 제 3 조 (용어의 정의)

1. 본 강령에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
  - ① 금품 : 현금, 유가증권, 물품 기타 경제적인 이익을 말한다.
  - ② 향응·접대 : 식사, 주류, 스포츠, 오락, 향락 등의 혜택을 말한다.

- ③ 편의 : 금품이나 향응·접대를 제외한 숙박 및 교통편 제공, 관광안내, 행사 지원, 채무면제, 이권부여 등을 말한다.
- ④ 사회상규에 위배되지 않는 경우 : 공공기관에서 정하는 절차에 따라 권리 침해의 구제를 요구하는 행위, 정당한 권원에 의하여 금품을 제공하는 행위 등 행위의 동기나 목적의 정당성, 수단이나 방법의 상당성, 비례성 등을 갖춘 행위로서 사회윤리나 사회통념에 비추어 볼 때 용인될 수 있는 행위를 말한다.
- ⑤ 이해관계자 : 회사 및 임직원 등의 행위나 의사결정에 관하여 법률적, 사실적 이해관계를 갖는 자를 말한다.
- ⑥ 파트너사 : 회사와 거래관계를 갖는 개인 및 법인을 말한다.

#### **제 4 조 (조직)**

- 1. 회사는 본 강령의 적용을 위하여 별도의 윤리위원회를 둘 수 있다.
- 2. 회사는 본 강령의 집행을 위하여 컴플라이언스 업무 또는 회사의 내부감사 업무를 담당하는 부서(이하 '윤리경영 전담 부서')를 둔다.

#### **제 5 조 (적용)**

- 1. 본 강령의 위반 사실에 대해서는 인사위원회 규정에 따라 처리함을 원칙으로 하며, 해당 규정에 명시되지 않은 사항에 대해서는 본 강령에 별도로 정한 바에 따를 수 있다.

## 제 2 장 고객과의 신뢰

### 제 6 조 (고객 존중)

1. 회사 및 임직원 등은 고객의 모든 판단 및 행동을 최우선 기준과 경영활동의 우선적 가치로 삼아 고객의 권익을 보호한다.
2. 회사 및 임직원 등은 고객의 의견을 항상 존중하고 고객을 이해하며 고객의 발전에 도움이 되는 가치를 창출한다.
3. 회사 및 임직원 등은 고객의 편의와 안전을 위하여 최선을 다한다.

### 제 7 조 (고객 만족)

1. 회사 및 임직원 등은 최상의 제품과 서비스를 제공하여 고객에게 가장 먼저 선택받을 수 있도록 최선을 다한다.
2. 회사 및 임직원 등은 고객의 요구를 정확하게 파악하여 불만과 건의사항은 신속, 정확하게 응대하고 처리한다.

### 제 8 조 (고객 신뢰)

1. 회사 및 임직원 등은 고객에게 허위 혹은 과장 정보를 제공하지 않고, 정직하고 정확한 정보만을 제공한다.
2. 회사 및 임직원 등은 고객에게 진실만을 말하고 고객과의 약속은 반드시 지킨다.
3. 회사 및 임직원 등은 고객 정보는 절대 외부로 유출해서는 안되며, 사전 약속된 업무 외의 용도로 사용되어서는 안 된다.

## 제 3 장 임직원과의 신뢰

### 제 9 조 (규범준수)

1. 회사 및 임직원 등은 실정법은 물론 사회 규범, 사규, 높은 윤리적 가치관에 따라 바르게 행동한다.
2. 임직원 등은 일상생활 및 업무와 관련하여 사회로부터 비난받을 수 있는 비윤리적인 행위를 하지 않는다.
3. 임직원 등은 사회적 책임을 명심하여 기회와 위험에 적극적으로 대처하고, 기업경영에 관한 국제적 기준에 따라 행동하고 솔선수범한다.
4. 회사는 직장 내 성희롱을 예방하기 위하여 성희롱 예방교육을 의무적으로 연 1 회 이상 실시하고, 임직원 등은 이를 이수하여야 하며, 불미한 행위가 발견 되었을 때에는 강력한 제재를 가한다.
5. 임직원 등은 아래 각호와 같은 성희롱 행위를 하지 않는다.
  - ① 음담패설 또는 회식 때 술이나 춤을 강요하는 행위
  - ② 직장에서 인터넷 또는 기타 매체를 통한 음란물을 보는 행위
  - ③ 직장 동료의 신체에 대한 성적인 평가나 비유를 하는 행위
  - ④ 불필요한 신체접촉 행위
6. 임직원 등은 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 임직원 등에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하지 않는다.
7. 회사에서 금지되는 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.
  - ① 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
  - ② 지속 반복적인 욕설이나 폭언
  - ③ 다른 임직원 등 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
  - ④ 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위

- ⑤ 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
  - ⑥ 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
  - ⑦ 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시 되어있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
  - ⑧ 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
  - ⑨ 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 임직원 등에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위
8. 임직원 등은 본 강령에서 정하는 행위 이외에도 사회통념상 비윤리적이라고 판단되는 행위는 하지 않는다.

#### **제 10 조 (성실한 직무수행)**

1. 임직원 등은 모든 직무를 정직하고 투명하게 수행하며 공정한 기업문화를 조성하기 위해 항상 노력한다.
2. 임직원 등은 본인의 의사결정 및 행동에 의해 발생할 수 있는 위험을 예방하고, 문제 발생시 책임을 다한다.
3. 임직원 등은 모든 정보의 기록과 보고는 정확하고 정직하게 이루어져야 하며 문서·계수의 조작 및 허위보고를 하지 않는다.
4. 임직원 등은 회사의 자산을 잘 유지 관리하고, 자금 세탁 등 정당하지 않는 행위를 하지 않는다.
5. 임직원 등은 재직 중 겸업 혹은 이중취업을 하지 아니한다.
6. 임직원 등은 동료 및 관계 부서 간에 적극적인 협조와 원활한 의사소통으로 업무의 효율을 높인다.
7. 임직원 등은 업무상의 지위를 남용하여서는 안되며, 사적인 목적으로 업무의 공정성을 저해하거나 부정한 업무상 청탁을 대가로 금전, 선물, 향응, 접대, 편의 등 어떠한 형태의 경제적 이익을 주고받지 않는다.

8. 제 7 항에서 정의하는 행위는 원칙적으로 금지하고, 예외의 경우에도 관련 법규 또는 사회적으로 허용되는 기준을 넘지 않는다.
9. 임직원 등의 경조사 부조는 자발적으로 하며 사회상규에 위배되는 과도한 부조를 하지 않으며 직원 및 파트너사 등에 무리한 부담을 주지 않는다.
10. 회사 및 임직원 등은 개인의 참정권과 정치적 의사를 존중하되 회사 내에서는 정치활동을 하지 않으며, 회사의 자금이나 시설, 인력 등을 정치적 목적으로 사용하지 않는다.
11. 임직원 등은 상호간의 연대보증 및 상호보증 행위를 해서는 안된다.
12. 임직원 등은 근무시간 중 중독성 게임, 불건전한 웹사이트 접속, 도박 등을 하지 않는다.

#### **제 11 조 (자기계발)**

1. 임직원 등은 바람직한 인재상을 스스로 정립하고 끊임없는 자기계발을 통해 인재상에 부합되도록 꾸준히 노력한다.
2. 상급자는 하급자의 적성과 소질을 고려하여 능력을 향상시킬 수 있도록 지원한다.
3. 회사는 임직원 등의 끊임없는 자기계발을 권장하며 업무수행 상 필요한 역량 향상을 적극 지원한다.

#### **제 12 조 (상호 존중)**

1. 임직원 등은 상호간 서로 존중하고 건전한 동료관계를 맺으며, 서로 이해하고 협조하는 직장이 되도록 노력한다.
2. 임직원 등은 학력, 성별, 종교, 연령, 인종, 국적 등에 따른 차별을 하지 않는다.
3. 임직원 등은 조직 내 위화감을 야기하는 파벌을 형성하거나 사조직을 결성하지 않는다.
4. 임직원 등은 성희롱이나 언어폭력, 폭력 등 건전한 동료관계를 저해하는 일체의 언행을 하지 않는다.

5. 임직원 등은 상호간 금전거래나 공동투자를 하지 않는다.

### **제 13 조 (회사재산 및 정보 보호)**

1. 임직원 등은 업무수행과 무관하게 회사재산을 사용하지 않으며, 공금을 유용하거나 횡령해서는 안된다.
2. 임직원 등은 내부의 지적 재산이나 기밀정보는 사전 허가나 승인 없이 외부에 유출하거나 제3자에게 공개, 제공하지 않는다.
3. 임직원 등은 직무상 취득한 내부자 정보를 이용하여 개인, 가족, 지인이 부당한 이익을 취하지 않는다.
4. 회사의 지적 재산권은 회사의 근간이므로 임직원 등은 이를 철저히 보안 관리한다.

### **제 14 조(노사관계 정립)**

1. 임직원 등은 노사간 신뢰와 화합을 바탕으로 상호 발전을 도모한다.

## **제 4 장 파트너사와의 신뢰**

### **제 15 조 (공정한 거래)**

1. 파트너사와의 모든 거래는 투명하고 계약 내용과 일치해야 하며, 공정한 원칙에 따라 추진한다.
2. 회사는 파트너사에 공정한 참여의 기회를 부여하고, 거래에 필요한 정보를 공평하게 제공하며, 거래 조건에 대해 충분한 협의를 거친다.
3. 회사 및 임직원 등은 공정거래 관련 법규를 준수한다.

## 제 16 조 (상호발전 추구)

1. 회사 및 임직원 등은 파트너사를 공동 이익을 위해 함께하는 동반자로 인식하고, 상호신뢰와 협력관계를 확고히 하여 상호 발전을 지향한다.
2. 회사는 합법적 지원을 통해 파트너사와의 경쟁력을 강화하고 공동의 발전을 추구한다.
3. 임직원 등은 개인적인 관계 또는 고객을 통하여 파트너사 또는 경쟁업체의 기밀정보를 수집하지 않는다.
4. 임직원 등은 회사의 윤리강령을 파트너사에 전파, 홍보하여 파트너사가 동참하도록 적극 지원한다.

## 제 17 조 (파트너사에 대한 비윤리적 행위 금지)

1. 임직원 등은 업무와 관련하여 파트너사로부터 금품, 향응, 접대 또는 편의제공 등을 받아서는 안된다. 다만, 사회상규에 위배되지 않는 경우는 예외로 한다.
2. 제 1항의 행위 외에도 임직원 등은 아래와 같은 비윤리적인 행위를 해서는 안된다.
  - ① 업무와 관련하여 파트너사로부터 카드대금, 외상대금 또는 대출금 등의 대리결제나 상환, 대출 보증의 수수 및 동산, 부동산, 유가증권, 영업권, 회원권 등 재산상의 이익을 수수, 요구 또는 약속하는 행위
  - ② 파트너사로부터 금전을 차용하거나 이를 요구 또는 약속하는 행위
  - ③ 업무와 관련하여 파트너사로부터 임직원 개인을 위하여 자산을 임차하거나 담보를 제공받는 행위
  - ④ 업무와 관련하여 파트너사로부터 동산, 부동산을 정상가격보다 낮은 가격으로 매입, 임차하여 실질적인 이익을 취하는 행위
  - ⑤ 파트너사 임직원에게 성적 수치심을 유발하는 발언 또는 폭언, 욕설을 하는 행위
  - ⑥ 파트너사의 정보를 부당하게 요구하거나 목적 외로 사용하는 행위
  - ⑦ 기타 우월한 위치를 이용한 파트너사에 대한 비윤리적 행위



## 제 5 장 주주와의 신뢰

### 제 18 조 (주주가치 제고)

1. 회사 및 임직원 등은 정직과 투명성에 기초한 업무수행을 통해 주주의 자산을 보호하고, 창의와 혁신을 통해 주주의 중장기적 가치증대에 최선을 다한다.
2. 회사 및 임직원 등은 효율적, 합리적 의사결정과 투명하고 건전한 경영활동을 통해 주주의 이익을 제고하고, 주주의 정당한 의견을 적극적으로 경청한다.

### 제 19 조 (이해상충방지)

1. 임직원 등은 자신의 지위를 이용하여 사적 이익을 챙기는 등 회사와 주주 기타 이해관계자의 이익에 반하는 행위를 하지 않으며, 회사와 이해 상충이 발생할 수 있는 경우 사전에 회사의 승인을 받는다.

### 제 20 조 (회계투명성 제고)

1. 임직원 등은 회사의 경영자료를 관련 법규 및 기업회계기준에 따라 작성·공시한다.
2. 임직원 등은 고의로 사실과 다르게 문서나 계수를 조작하거나 변조하여 상급자나 관련부서의 판단을 흐리게 하거나 오판을 하게 해서는 안된다.

### 제 21 조 (내부자거래 금지)

1. 임직원 등은 그 직위 또는 업무상 권한을 이용하여 알게된 정보를 외부에 누설하지 않으며, 이를 이용하여 개인적 이익을 얻는 행위를 하지 않는다.

## **제 22 조 (소액주주 의견경청 및 권리보호)**

1. 회사는 물적분할 등과 같은 소유구조 변경 시, 소액주주의 의견을 경청하고 소액주주의 권리 보호를 위해 노력한다.

## **제 6 장 사회와의 신뢰**

### **제 23 조 (건전한 기업활동)**

1. 회사 및 임직원 등은 국가 및 지역사회의 법규와 올바른 사회적 가치관을 존중하며, 합리적이고 건전한 기업활동을 수행한다.
2. 회사 및 임직원 등은 건전한 기업활동을 저해하는 부조리를 배격한다.

### **제 24 조 (사회 공헌)**

1. 회사는 교육, 문화, 장학 및 복지사업 등 사회공헌활동을 통해 기업의 사회적 책임을 다한다.
2. 회사는 임직원 등의 사회봉사활동 참여를 장려하여 사회발전에 공헌한다.
3. 회사 및 임직원 등은 사회의 각 계층과 지역사회의 정당한 요구를 겸허하게 수용한다.
4. 회사는 지속적인 고용창출로 국가발전에 기여한다.

### **제 25 조 (환경보호)**

1. 회사 및 임직원 등은 미래 지구환경 보전을 위해 지속적인 실천과 노력을 경주한다.
2. 회사 및 임직원 등은 환경 관련법규를 준수하며 기후변화 방지와 온실가스 감축을 적극실천한다.

3. 회사 및 임직원 등은 환경오염 방지와 개선을 위해 필요한 시설을 갖추고 지속적으로 관리한다.

### **제 26 조 (다양성 존중)**

1. 회사 및 임직원 등은 업무와 관련하여 국가별, 지역별 법령을 숙지하여 준수하며, 진출한 국가의 가치관과 관습을 존중한다.

### **제 27 조 (정치와 경제의 분리)**

1. 회사는 특정 정치인이나 정치단체를 회사 및 조직 차원에서 지지하거나 지원하지 않는다.

### **제 28 조 (공직자 등에 대한 부정청탁 금지)**

1. 임직원 등은 공직자, 공적 업무 종사자 등에게 부정한 청탁을 하지 않는다.
2. 임직원 등은 공직자, 공적 업무 종사자 등에게 직무와 관련되거나 일정 금액 이상에 해당하는 금품이나 향응, 접대, 편의 등을 제공하거나 약속하지 않는다.
3. 임직원 등은 뇌물수수, 자금세탁, 급행료 제공 또는 수수 등 부정부패 행위에 가담하거나 방조하지 않는다. 이를 위하여 임직원 등은 호텔롯데 부패방지방침을 준수하며, 파트너사 또는 거래처와의 업무 개시에 앞서 이에 관한 사항을 알려야 한다.

### **제 29 조 (안전관리 및 사고 예방)**

1. 회사는 사업을 영위함에 있어 임직원, 파트너사 및 고객의 안전을 반드시 지키고 보호해야 할 중요한 경영사항으로 규정한다.
2. 회사 및 임직원 등은 안전과 관련된 국제기준, 관계법령, 내부규정 등을 준수하

여 안전사고를 예방한다.

3. 회사 및 임직원 등은 안전사고예방 및 재해발생 시 신속한 대처를 위하여 교육과 훈련을 주기적으로 실시한다.
4. 회사 및 임직원 등은 각종 시설물에 대한 안전점검을 철저히 하고 위해작업장의 발굴, 개선을 통하여 각종 안전사고 예방에 만전을 기한다.

## 제 7 장 윤리강령 위반에 대한 처리

### 제 30 조 (위반사항 신고 및 신고자 보호)

1. 임직원 등은 본 강령에 위반하는 각종 행위에 대해서 인지한 때 또는 제 3자로 부터 접수한 때에는 반드시 회사에 신고하여야 하며, 회사는 임직원 등이 익명으로 신고할 수 있도록 하여야 한다.
2. 신고된 사항에 대하여 윤리경영 전담부서는 지체없이 사실확인 조사를 실시하며 조사진행 중 신고자의 문의사항에 대해 신속하며 명확하게 답한다.
3. 회사는 신고인과 신고 내용에 대하여 비밀을 보장하여야 하며, 신고에 따른 불이익을 받지 아니하도록 해야 한다.
4. 신고자에 대해 그 사실을 이유로 보복하는 자는 사내규정이 정하는 내에서 가중하여 징계 할 수 있다.
5. 상담 및 제보채널은 다음과 같다.

#### ① 롯데호텔

- 윤리경영 : [hotelaudit@lotte.net](mailto:hotelaudit@lotte.net)

- 공정거래 : [hotelantitrust@lotte.net](mailto:hotelantitrust@lotte.net)

#### ② 롯데면세점

[-LDFSETHICS@lottedfs.co.kr](mailto:-LDFSETHICS@lottedfs.co.kr)

③ 롯데월드

[-worldsmg@lotte.net](mailto:-worldsmg@lotte.net)

④ 롯데리조트

[-resort\\_ethics@lotte.net](mailto:-resort_ethics@lotte.net)

### **제 31 조 (위반자에 대한 처리)**

1. 본 강령에 위반 사실이 발견된 경우 관련부서는 이 사실을 관련서류 및 조사내용을 서면으로 작성하여 즉시 윤리경영 전담부서에 통보한다.
2. 윤리경영 전담부서는 통보받은 사실을 검토하여, 윤리위원회 또는 인사위원회 소집을 의뢰한다.
3. 연루된 파트너사에 대해서는 사안의 경중을 고려하여 적절한 조치를 취하고, 회사의 손실분에 대해서는 변상 조치를 한다.

## **제 8 장 윤리위원회**

### **제 32 조 (윤리위원회 구성)**

1. 윤리위원회의 구성과 선임은 인사위원회 관련규정을 준용한다.

### **제 33 조 (윤리위원회 개최)**

1. 직장 윤리 관련 비리 사실이 발생한 경우 주관팀 또는 해당부서는 관련 증빙자료 및 구체적 사실을 서면으로 작성하여 위원회 간사에게 즉시 통보해야 한다.
2. 위원회 간사는 통보 받은 사항을 검토하여 윤리위원회 소집 여부를 결정한다.

### **제 34 조 (포상 및 징계)**

1. 회사는 윤리경영 활동에 공로가 있는 임직원에게 윤리위원회 또는 포상위원회의 의견에 따라 포상할 수 있으며, 포상 수준과 절차는 회사의 관련 규정에 따

른다.

2. 본 강령에 저촉되는 행위를 한 자는 윤리위원회의 심의에 따라 징계 할 수 있으며, 징계 등급 및 처벌에 관한 사항은 회사의 관련 규정에 따른다.