



# The Merlin Way Kodeks

Hvordan vi leverer fantastiske  
gæsteoplevelser The Merlin Way

Merlin handler om fantastiske gæsteoplevelser – fantastiske på den sjove måde! Alle medarbejdere i Merlin skal derfor bidrage til, at alle gæster i alle attraktioner hver eneste gang har fantastiske, uforglemmelige og sjove oplevelser.

At levere fantastiske gæsteoplevelser hver eneste gang er ikke nemt – det kræver passion, engagement og masser af hårdt arbejde.

Passion og engagement skaber vi gennem vores virksomhedslogan "For the Love of Fun". At skabe sjove oplevelser inspirerer og motiverer os i dagligdagen og er grunden til, at vi arbejder her og møder veloplagte op hver dag.

"The Merlin Way" beskriver, hvordan vi arbejder, dvs. sætter rammerne for vores etiske adfærd. Det betyder, at vi altid skal følge værdisættet, og dette kodeks angiver retningslinjer for adfærden hos alle i Merlin og for samarbejdet med kolleger, leverandører og samarbejdspartnere.

### ***Et højere formål; at gøre noget godt for andre!***

Én af Merlins værdier er: We care. Et klart og utroligt vigtigt budskab. Vi er bevidste om vores sociale ansvar som virksomhed i forhold til samfund og miljø. Det er vigtigt, at vi har et højere formål og gør noget godt for andre, især med forpligtelser inden for disse 4 områder:

- **Vi udviser omsorg for miljøet:** Vi arbejder bæredygtigt og minimerer vores ressourceforbrug gennem genbrug, affaldshåndtering og ansvarlige indkøbsprocedurer
- **Vi udviser omsorg for natur, dyr og havmiljøet:** Vi arbejder for beskyttelse af natur og dyr i deres naturlige miljø gennem en global indsats, hvor vi er rollemønstre inden for dyrevelfærd og avlsarbejde.
- **Vi udviser omsorg for børn:** Vi viderefører succesen med Merlins Magiske Tryllestav – vores globale fond, som giver fantastiske, uforglemmelige og sjove oplevelser til alvorligt syge, handicappede og vanskeligt stillede børn.
- **Vi udviser omsorg for handicappede medarbejdere og gæster:** Vi arbejder for at sikre, at gæster med handicaps har samme fornøjelse af deres besøg som alle andre gæster.

## ***Formål og overordnede principper***

At kende til The Merlin Way er nemt, udfordringen er at leve værdierne hver eneste dag. Derfor har vi skrevet dette kodeks som retningslinjer for vores adfærd, så vi kan nå vores mål på en etisk forsvarlig måde. Ved at følge disse standarder, regler og procedurer beskytter vi vores værdier og integritet, understøtter Merlins succes og sikrer, at vi alle har en fantastisk arbejdsplads.

Vi har en række helt fundamentale principper:

- Vi tager vores værdisæt og dette kodeks meget seriøst
- Det er alles ansvar at kende og forstå kodekset og relevante politikker
- Vi forventes at arbejde professionelt med den højeste standard af ærlighed og integritet
- Vi retter os efter gældende lovgivning og lovmæssige regulativer
- Alle medarbejdere skal følge virksomhedens politikker og procedurer
- Vi handler ansvarligt på egne og virksomhedens vegne uden svig eller korrupsion
- Hvis overtrædelse af kodekset eller virksomhedens politikker, regler eller lovgivning opdages, skal man orientere sin leder, alternativt bruge whistleblowing-politikken
- Er man i tvivl om, hvad der er det rigtige at gøre, skal man spørge sin leder, HR afdelingen eller et medlem af ledergruppen
- Sanktionspolitikken kan træde i kraft ved manglende overholdelse af værdier eller beskrevet adfærd i dette kodeks

## ***Det helt basale***

**Vi skal altid:**

- Følge virksomhedens politikker og procedurer
- Opføre os forsvarligt og værdibaseret
- Møde til tiden
- Give besked til nærmeste leder om sygdom jf. gældende praksis
- Være ærlige
- Holde vores attraktion og kontorer rene og ordentlige
- Huske, at vi repræsenterer Merlin, når vi er i uniform eller bruger et socialt medie

**Vi lader være med at:**

- Tale usandt om fravær eller forsinkelse

- Stjæle fra Merlin, fra kolleger eller fra gæster
- Opgive urigtige oplysninger i forbindelse med ansættelsen
- Diskriminere pga. race, religion eller tro, nationalitet, etnisk oprindelse, seksualitet, køn, alder, handicap eller civilstatus
- Med vilje gøre eller sige noget, som kan virke sårende på andre eller skabe et dårligt arbejdsmiljø
- Tilbageholde viden om illoyal eller uetisk adfærd, som kan skade andre
- Videregive intern viden eller information til nogen uden for Merlin

### ***Personlig fremtræden***

For at kunne levere sjove og fantastiske oplevelser hver dag, har vi brug for fantastiske medarbejdere til at give ekstraordinær gæsteservice. Dette skal understøttes af vores personlige fremtræden og uniformer, så gæsterne opfatter os som professionelle medarbejdere, som tager vores arbejde seriøst.

#### **Vi husker altid at:**

- Være velsoignerede på arbejde
- Overholde uniformsreglementet
- Bære navneskilt synligt og læseligt med det rigtige navn på
- Sætte langt hår i hestehale og undgå unaturligt farvet hår
- Holde god personlig hygiejne og undgå kraftigt duftende parfume
- Bære naturlig make-up
- Have velsoignerede negle, evt. med diskret neglelak (NB. Der er særlige regler inden for F&B området)

#### **Det virker uprofessionelt, hvis vi:**

- Har synlige piercinger
- Har outrerede frisurer
- Fremviser andre tatoveringer end diskrete tatoveringer på arme og ben (spørg din leder, hvis du er i tvivl)
- Går i uniform uden for arbejdspladsen, med mindre vi er på vej til eller fra arbejde
- Er upassende klædt på arbejde

*Se i øvrigt specificeret uniformsreglement i Personalehåndbogen og Håndbog for LEGOLÆNDERE*

## ***Gæstekontakt***

Man kan sige om sjove oplevelser, at de næsten altid skaber glæde. Det næste er måske en selvfølge, men det er så vigtigt, at vi tager det med alligevel, så ingen er i tvivl.

### **Vores gæster forventer altid af os, at vi:**

- Lever op til alle kvalitetsstandarder inden for gæstetilfredshed
- Er høflige mod gæster, kolleger, leverandører og samarbejdspartnere
- Er smilende, venlige og hjælpsomme
- Lytter til gæsterne og forsøger at forstå deres synspunkt, før vi svarer
- Løser problemer og tager positivt imod gode forslag
- Kommunikerer klart og behandler klager hurtigt, fair og samvittighedsfuldt
- Tænker over vores adfærd, når vi er sammen med eller i nærheden af gæster. Vær opmærksomme på, at gæster kan komme til at overheøre vores samtaler og ser, hvordan vi opfører os over for hinanden
- Er hjælpsomme og gør det lille ekstra for at forbedre gæsteoplevelsen
- Altid gør vores bedste over for gæsterne
- Beder om hjælp, hvis vi ikke kan løse en situation med en gæst
- Viser gæsterne, at vi er glade for deres besøg og opfører os høfligt

### **Det er forkert at:**

- Spise, drikke, tygge tyggegummi eller ryge foran gæster, medmindre vi arbejder uden for i varmt vejr, hvor vi har lov til at drikke vand under på vores vagt
- Udvide manglende interesse for vores gæster
- Være uhøflig, voldelig eller aggressiv over for vores gæster
- Bande foran gæster, specielt hvis der er børn i nærheden

### **De oplagte eksempler:**

- Hold øjenkontakt, når du taler med gæster
- Spørg om gæsten har brug for hjælp, før gæsten når at spørge dig
- Sig altid tak og husk at bruge 'please' ved udenlandske gæster
- Håndtér klager og forespørgsler professionelt
- Vær opmærksom på gæster med specielle behov og vær klar til at tilbyde din hjælp med respekt og på en passende måde

## ***Det daglige samarbejde***

Vi har nu slået fast, at "we care" og at vi arbejder The Merlin Way. Vi har husket dig på at se præsenteret ud og være velsoigneret og altid være høflig, venlig og hjælpsom over for vores gæster. Nu kommer vi til hinanden. Vi ønsker at have en fantastisk arbejdsplads med dygtige, engagerede medarbejdere. Og det kan vi ikke gøre uden dig.

### **Vi ønsker, at alle skal være gode kolleger, så vi**

- Er altid høflige og hjælpsomme over for hinanden
- Er åbne i forhold til andres synspunkter
- Deler viden, erfaring og ekspertise
- Forholder os positivt i forhold til forskelligheder og undgår at diskriminere
- Behandler nye og allerede ansatte medarbejdere ordentligt i forbindelse med rekruttering, træning, udnævnelser og muligheder på arbejdspladsen
- Siger til, hvis vi oplever mobning, chikane, diskrimination eller upassende adfærd

### **Det er forkert at:**

- Tolerere adfærd, der kan opfattes som mobning eller chikane
- Fortælle upassende vittigheder, ydmyge kolleger eller sprede sladder, der kan opfattes som mobning, chikane eller diskrimination (gælder både på arbejdspladsen og på sociale medier)
- Udvide truende adfærd verbalt eller fysisk

### **Vi skal:**

- Bidrage til at skabe et positivt miljø på arbejdspladsen
- Opmuntre andre til at udnytte deres potentiale og, hvor det er muligt, tilbyde udvikling og læring
- Være forsigtige med kommentarer på sociale medier og altid overveje mulige konsekvenser for andre mennesker og for Merlin

## ***Den virkelig vigtige del***

Alle dele af dette kodeks er vigtige, og vi tager det hele alvorligt, men det følgende emne er ekstraordinært vigtigt! Det handler om sikkerhed og om ikke at bryde loven. Så vær klog og gør det rigtige; læs det hele meget omhyggeligt og husk det efterfølgende.

## ***Hvordan vi beskytter magien – sundhed og sikkerhed***

### **For at sikre os selv og andre, skal vi altid:**

- Kende, forstå og efterleve alle relevante HSS politikker og procedurer (HSS = Health, Safety & Security, på dansk sundhed og sikkerhed)
- Forstå alle farlige aspekter i jobbet og vide, hvordan vi beskytter os selv og andre
- Spørge, hvis vi er i tvivl om sikre arbejdsforhold
- Gøre, hvad vi kan for at skabe en sikker arbejdsplads og beskytte os selv, kolleger og gæster
- Være klar til at arbejde og aldrig have alkohol eller stoffer i kroppen
- Forstå alle relevante HSS regler og krav på arbejdspladsen, inklusive forholdsregler ved brand
- Være kritiske og rapportere, hvis noget truer sikkerheden
- Beskytte Merlins aktiver og ejendom inklusive alt, hvad der understøtter sikkerhed og forebygger risiko
- Bruge beskyttelsesudstyr når foreskrevet

### **Det kan være farligt at:**

- Springe over hvor gærddet er lavest eller gøre noget, som vi ikke er uddannet eller har færdighederne til
- Ignorere sikkerhedsadvarsler, vejledninger eller instruktioner
- Skabe ukontrollerede sikkerhedsrisici
- Ændre på HSS-udstyr eller systemer
- Forlade vores arbejdsstation uden nogen til at tage over, hvis dette kunne påvirke sikkerhed for gæster eller kolleger (f.eks. hvis du står ved en aktivitet).

## ***Bedrageri, bestikkelse, korrupsion og bedrag***

### **For at undgå at kompromittere Merlin eller os selv skal vi altid:**

- Bruge ledelsessystemet eller whistleblowing-politikken til at indmelde viden eller mistanke om uregelmæssige eller ulovlige handlinger (læs mere i whistleblowing-politikken)
- Udvide omhyggelighed i forhold til omkostninger og finansielle beslutninger
- Beskytte fortrolig information inklusive oplysninger om gæster, medarbejdere, idéer, udviklingsaktiviteter, design og skitser
- Undgå situationer, hvor egne interesser eller handlinger konflikter eller kunne se ud til at konflikte med Merlins interesser

- Følge PCI retningslinjer og Merlins politik om beskyttelse af gæsters oplysninger (PCI = Payment Card Industry)
- Følge den globale IT politik, når vi bruger Merlin computere inklusive sikkerhedsinformation og PCI data
- Beskytte os med sikre passwords og aldrig dele personlig log-on information med nogen (med mindre IT har brug for det)
- Behandle IT udstyr med respekt og udvise omhu, når vi er online eller bruger e-mail, så virus undgås
- Tage forholdsregler til at beskytte Merlins ejendom og IPer
- Sikre, at vi forstår virksomhedens politik om svindel og deklarerer gaver eller økonomiske beløb jf. procedure
- Spørge, hvis vi er i tvivl om, hvornår det er passende at give eller modtage gaver eller økonomiske beløb og være ærlige i forhold til gaver eller økonomiske beløb, som vi har givet eller modtaget

#### **Det er dybt problematisk, hvis vi:**

- Tager kontanter eller varer fra Merlin til eget brug, opgiver falske udgifter, giver falske økonomiske oplysninger eller forfalsker oplysninger i vagtplansystemet
- Bruger virksomhedens ejendom til egen vinding eller med svigagtigt eller forkert formål
- Bruger virksomhedens ejendom til ikke-arbejdsrelaterede aktiviteter udover dem, som vores politikker tillader
- Sælger eller tilbyder at sælge gratis-billetter, kuponer eller adgangspas til Merlin attraktioner
- Lader fortrolige oplysninger ligge frit fremme eller steder, hvor det ikke er sikkert
- Betjener os selv eller kolleger uregelmæssigt i butikker eller salgssteder
- Bruger touchscreens til at give gæste-feedback i egen attraktion. Manipulation af gæste-feedback og data er uacceptabelt og kan føre til disciplinære sanktioner. Dette gælder også, når vi besøger virksomheden som gæst udenfor arbejdstiden
- Tilbyder, betaler, opsøger eller modtager betaling, gaver, invitationer eller tjenester for at påvirke et virksomhedsresultat eller dækker over en uærlig handling
- Modtager drikkepenge fra gæster, udover når vores job tillader det – og spørger vores leder eller HR afdelingen, hvis vi er i tvivl
- Misbruger Merlins computersystemer til at få adgang, modtage, udføre eller distribuere ulovligt eller krænkende materiale eller noget, som er modtaget ulovligt
- Undlader at rapportere viden eller mistanke om svigagtig, uetisk eller ulovlig adfærd eller handlinger, som truer andre menneskers sundhed og sikkerhed
- Fortier noget af ovennævnte, som vi ved, andre har gjort



## **Eksempler:**

- Vi sørger for at sætte os ind i whistleblowing-politik og procedurer
- Vi har tillid til, at vores mistanke eller viden bliver taget seriøst, behandlet fortroligt og undersøgt ordentligt uden negative konsekvenser for os som whistleblowers
- Vi fortæller om vores mistanke, også selv om vi ikke er sikre på, at der er noget om det
- Vi støtter og beskytter whistleblowers og er klar over, at gengæld eller forfølgelse tages seriøst og medfører sanktioner
- Hvis en gæst insisterer på at give drikkepenge, og vi ikke har lov til at tage imod dem, donerer vi dem til Tryllestaven
- Hvis vi er usikre på, om en gave eller en invitation kan blive opfattet som bestikkelse, er det altid mest sikkert at afslå modtagelse.
- Før vi forlader vores arbejdsplads for at gå til møde eller pause, låser vi altid vores computer og sørger for, at der ikke ligger fortrolig information fremme
- Hvis vi besøger en anden park eller attraktion, hvor vi ikke arbejder, og ønsker at give feedback på touchscreens, sikrer vi, at den er ærlig og konstruktiv og ikke på nogen måde manipulerer med svarene. Hvis vi ikke er sikre på, hvordan vores feedback vil virke, giver vi den på anden måde, f.eks. gennem ledelsessystemet eller STAR systemet

## ***Aktiehandel***

### **For at undgå tvivl om vores ærlighed, skal vi altid:**

- Følge Merlins retningslinjer ved handel med Merlin-aktier
- Få tilladelse fra "Group Company Secretary", før vi handler med Merlin-aktier jf. procedure (spørgsmål kan rettes til Finance Director Peter Kjær-Pedersen)

### **Vi må aldrig:**

- Handle (eller hjælpe andre med at handle) med Merlin-aktier, når vi besidder viden, som kan have indflydelse på aktieprisen
- Forsøge at påvirke prisen på Merlin-aktier (hverken ved at kommentere, videregive oplysninger eller på nogen anden måde)

## ***Hvad ellers?***

Du kan finde yderligere information om politikkerne i Personalehåndbogen, og du er altid velkommen til at spørge din director eller i HR, hvis du er i tvivl om noget.