

# Sonova Group 行为准则

## 1. 宗旨

---

本《行为准则》旨在通过员工的恰当行为，保证 Sonova Group 持续取得长期成功。

《行为准则》还为员工在公司的日常行为提供一个框架。其中特别给出指导和规定，供员工在遇到不熟悉情形以及应当采取“健全常识”时加以遵守。

总的指导原则就是，我们在行事时必须忠实、积极、坦诚，并为自己的行动承担责任。

## 2. 有效性

---

《行为准则》对 Sonova Group 内的所有员工均有约束力。本《行为准则》适用于 Sonova Group、其子公司以及 Sonova Group 或其任意子公司的任意承包商或供货商的所有员工。

## 3. 工作行为

---

### 我们关注员工

我们的员工是 Sonova 的生命力。我们与集团内的所有同事共享相关信息并一同努力工作。我们相信我们始终都要彼此尊重、公平相待，我们珍视全世界每个人的个性与差异。

### 我们承诺以可持续的方式提高公司的价值

作为一家上市公司，我们让公司战略及其实施与我们的客户、员工和股东的利益保持一致。以可持续方式提高公司价值还意味着将政府当局、社会和环境的利益考虑在内。我们以公平的方式追求自己的利益，并且以理服人。

### 我们严格遵守相关的法律和强制标准

所有员工起码必须遵守我们开展业务时所在国家和地区的所有法律、法规和条例，以及公司所颁布的规章制度。

### 我们坚持不懈地寻求积极的方式，让自己与众不同

客户总是在拿我们与我们的竞争对手作比较。这意味着，寻求新的可持续的方式，努力让自己出类拔萃，必须成为我们所有人自发的、一贯的本能。

## **我们不断创新**

我们从不满足现有的解决方案。我们持续不断地展望未来，探索新的方法来提高生活质量，特别是那些有听力障碍的人士的生活质量。作为一家公司，我们总在扪心自问，我们如何能够为我们的客户创造新的、更好的价值。作为个人，我们也问自己，我们如何能够，举例而言，架构我们的工作流程，使之更加高效。我们要成功实现我们的各项目标，就需要我们中的所有人员持续不断地寻求各种途径，对我们的工作进行改善，无论这些改善是大是小。

## **我们是一家注重绩效和目标的公司**

在 Sonova，我们营造一种注重绩效和目标的文化。我们只有全身心地致力于我们的工作目标，才能借助各跨学科团队的其他成员的智慧和社会资本，发挥我们的真正潜力，实现我们的利润。

## **我们保护我们的知识产权**

借助我们的知识产权，我们能够提供神奇的解决方案，让自己从竞争中脱颖而出，成为本行业领先公司之一。知识产权是一项公司资产，基于创造性理念，蕴育着各项产品和技术的创新与进步。其最常见的表现形式就是我们的发明、专利、商标和版权。

我们在为 Sonova Group 工作时开发的所有知识产权，均属公司所有。在鉴别时，我们必须保持警觉，采取适当步骤加以保护，并确保其仅被用于 Sonova Group 的利益。

## **我们保护和珍视公司财产**

您作为 Sonova Group 的员工，有机会使用公司的某些财产，如计算机、移动电话、语音邮件、电子邮件、寻呼机、打印机、复印机、传真机等。仅将公司财产用于公司业务（而非个人利益或收益），这是员工的责任。如果您对正当使用公司财产有疑问，请立即与您的经理沟通，或查看我们内部的 Sonova IT 政策。

## **我们为相关信息保守机密**

Sonova Group 拥有各种各样的机密信息，这些信息是公司外部不知道或不可得的，而对于我们的竞争对手又是有价值的。举例而言，此类信息包括技术知识、研究和开发数据、制造方法、成本数据、商务规划和战略、员工信息、客户清单、财务信息以及软件源代码。这些都是公司的重要资产。

我们必须采取适当步骤保护此类信息，不得将其透露给公司以外的人，除非是为经过批准的商业交易。公司将认真地对任何未经授权而披露机密信息的情况进行追究。我们对机密信息的保密义务，甚至持续到您与 Sonova Group 的雇佣关系结束之后。

## **我们尊重他人的专有权利**

我们尊重他人的知识产权，不通过不正当手段获得他人的机密信息，也不在未经授权的情况下披露此类信息。

## 我们禁止内幕交易

董事会成员、管理委员会以及某些员工交易 Sonova Holding AG 的股份或期权的自由受到法律限制。这些法律禁止个人依据非公开的重要信息进行证券交易。同时还禁止向其他任何人传递此类信息。在禁止内幕交易以及为此类机密信息保密的义务方面，我们大家都有共同的利益。更多细节可以在我们内部网站上“Sonova 内幕交易政策”上找到。

## 4. 客户相关行为

---

### 我们的客户需要灵感

我们只有超过客户的期望，才能继续赢得客户的信任。我们要给他们惊喜！我们希望我们的客户能够告诉他们的朋友，他们从 Sonova Group 得到的体验有多么精彩。

### 我们恪守对客户承诺

我们只有首先恪守彼此的承诺，然后才能恪守对客户的承诺。尽管我们万分努力，还是出现差错，我们该怎么办呢？

- 我们必须诚实，尽早说明自己无法实现承诺。
- 我们努力根据已经改变的境况做出新的承诺。
- 我们竭尽全力，确保第二次承诺能够兑现。

### 我们要让客户感觉到自己得到认真对待

我们不是教育客户；我们聆听客户。客户有需求。而我们需要：

- 确切理解客户想要什么，
- 尽可能完善地满足他们的需求，
- 并且，为什么不呢？我们甚至可以超过他们的需求，比如提供更多的好主意。

### 我们会不断向每个客户提供帮助，直到问题得到解决

Sonova Group 不会辜负自己的客户。如果我们将问题转交：

- 一段时间之后，我们会跟踪最新进展状况。
- 如果有难题，我们就将其提升到更高级别加以解决。
- 我们会继续对情况进行监控，直到我们确信一切正常。

### 我们公平开展业务，绝不容许贿赂

我们依靠我们产品、服务以及员工的价值，以公平的方式开展我们的业务。通过提供付款或不同寻常的礼品来影响客户或供应商做出有利于 Sonova Group 的业务决定，是不适当的，有时可能是违法的。此类付款即使不违法，也可能会招致不当嫌疑，并对公司的声誉造成损害。

## 5. 竞争对手相关行为

---

### 我们承诺公平竞争

我们的客户享有合法的商业利益。我们也一样。最好的公司将取得胜利。客户将受益于这种竞争，这就是为什么竞争应当公平。对于我们的利益，我们正大光明；我们自信而诚恳地向我们的客户表明我们的立场。

## 6. 公众相关行为

---

### 我们及时而准确地告知公众以及当地社区

作为一家上市公司，我们有责任及时而准确地披露我们的财务成果以及其他重大公司信息。同时，我们须遵守与此类披露相关的严格规定。作为我们的一项政策，我们必须在向公众发布的报告以及其他文档中进行全面、公正、准确、及时且易懂的披露。

向公众发布的所有与公司相关的信息，均必须与投资者关系部(Investor Relations Department)协调进行。

### 我们遵守我们开展业务时所在的国家地区的法律与法规

我们不会参与可能导致违法结果的行为，我们也不会由于不作为而违反此类法律。我们不会接受任何例外情形，即使是基于当地行为或惯例。我们会听从当地机构或政府当局的要求并与之合作。

## 7. 环境相关行为

---

### 我们关心环境

我们知道，我们在进行所有活动时有责任保护和促进一个安全而清洁的环境。我们在开展业务过程中，不会忘记有效利用能源和材料，尽量减少对环境的不利影响以及废弃物的生成，并安全而负责任地处置剩余废弃物。

## 8. 供应商和业务合作伙伴相关行为

---

### 我们尊重业务合作伙伴的利益

一般而言，我们的业务合作伙伴在与 Sonova Group 的业务关系中拥有长期的商业利益。我们对此尊重，并努力创造一种双赢局面。

但是，在产品、价格和服务方面，我们同样要求我们的业务合作伙伴做到“最佳实践”。我们要求我们的业务合作伙伴和供应商不但遵守法律和国际通行的商业规范，而且严肃地担负起社会和环境责任，而其中最低要求就是我们的《Sonova Group 供应商准则》(Sonova Group Supplier Principles)。

**我们审慎地向我们的业务合作伙伴提供礼品或类似物品或者从其接受礼品或类似物品**

在与业务合作伙伴或供应商打交道过程中，我们偶尔会收到不同寻常的礼品和/或招待项目。Sonova Group 的政策是，我们不接受或提供高于某个低额名义价值的项目。果篮或笔记本等仅具有名义价值的项目是可以接受的。礼品绝对不可视作接受某个供应商或业务关系。如果您对是否应当收授某项礼品有疑问，请向您的经理咨询。

## **9. 员工和同事相关行为**

---

**我们领导层专业、尊重他人、思想开阔、勇敢**

作为领导，意味着承担和下放责任，并给员工足够的出错余地。这需要勇气。领导意味着确定共同的目标，并实现这些目标。领导意味着撇开个人喜好，培养人才并为其提供支持。领导还意味着实践平等机会。另外，最重要的是，领导还意味着将员工作为自负其责的个人来对待。那就是尊重他人。

执行经理在遇到新的想法、不同类型的人或环境变化时，感到好奇，并给他们机会，那就是思想开阔。

**我们不断发展我们自己的资质以及我们工作人员的资质**

作为本行业中的领先公司之一，我们始终留心合格的新人。专业培训对于我们极其重要。我们向受训者和大学毕业生提供适合他们需求的职业机会。我们为员工提供富于挑战性的任务、反馈意见以及有目的为进一步培训，使他们有机会持续增强自己的资质。我们知道，每个人最终都为维持和进一步发展自己的资质负责。

**对于我们的员工，我们严肃地担负起社会责任**

对于我们，社会责任是广泛定义的。我们提供足够的保险。只要经营状况允许，我们还希望招纳弱势个人。我们不希望让身处危机的员工孤立无援。我们尽力避免冗余，并为那些受裁员影响的人提供广泛的帮助，让其找到新的职业方向。我们加强员工的在健康方面的意识。

**我们支付公平且具有竞争力的薪资**

公平是必须的。Sonova Group 的员工得到公平的薪资。我们的薪酬系统考虑个人的职能、市场及其业绩。因此，总薪酬不但在内部是合理的，而且相对于其他公司也是具有竞争力的。

**我们以一种积极的互动的方式进行告知和沟通**

信息和沟通激发能动性，创建透明度。对于我们，互动原则适用于经理人员和员工。积极地收集信息并将其传递下去是我们沟通文化的一部分。

### **我们避免利益冲突**

员工必须忠于 Sonova Group。每位员工必须尽早确定可能与 Sonova Group 利益有冲突的个人利益，并采取适当行动。举例而言，利益冲突包括直接或间接为 Sonova Group 的竞争对手工作，向亲属发包，担任竞争对手的董事会成员，或者在直接或间接与 Sonova Group 竞争的公司中拥有股权或股份。如果您就某种关系是否与您与 Sonova 的雇佣关系发生冲突有疑问，请立即与您的经理沟通。

### **我们在公司中营造文化多样性**

民族、语言、种族、宗教、健康状况以及文化的多样性在我们的公司得到体现。我们培养这种多样性，因为借此可以保证我们靠近所在的社区和我们的客户。

### **我们尊重员工的完整人格**

我们遵守相关的规定，并一贯地对违规行为进行惩处，从而避免倚强凌弱和性骚扰。提供一个没有骚扰的工作环境，是我们的一项政策。尽管“骚扰”经常是指性骚扰，但职场骚扰也可能包括基于种族、宗教、国籍、性别、性取向、年龄、身体残障的骚扰或者其他不当或非法行动。Sonova 禁止任何形式的骚扰，无论是身体的、言语的还是非言语的。

建议您将骚扰事件报告给您的经理，或者根据具体情况，报告给您当地的人力资源经理。您的举报将会得到最大限度的保密，且任何举报人或证人都不会因为诚信举报而遭到打击报复。

### **我们鼓励思想交流**

知识管理融入日常工作生活，意味着知识在平面层级进行有效的交流。我们的管理层鼓励思想交流，这是创新听力解决方案的一个先决条件。

## **10. 直线经理相关行为**

---

### **我们遵从直线经理发出的指令**

只有员工遵从直线经理发出的指令，公司才能正常运转。如果有强制原因而无法遵行这些指令，我们应与直线经理进行坦诚沟通，最好是带着某个建设性意见。一旦做出决策，我们就忠诚地加以执行。

### **我们将可能损害 Sonova Group 的问题提升到更高级别**

如果我们意识到可能会损害 Sonova Group 的或大或小的问题，如未解决的客户问题，未使用的节约潜力，不遵守法律，或未推行的革新理念，我们应告知直线经理，以便情形得到补救，或提升到更高级别。提供此类信息时，应通过建设性方式，最好同时提供一个如何解决问题的好主意。

## 11. 如何获得帮助

---

理解我们《行为准则》中所列举的道德范畴以及问题之后，就很容易辨明是非。在问题涉及法律事宜时，我们的行动方针非常明确—我们遵守法律。有时，无法直截了当地答复某些问题，预先为所有可能的问题做好准备是不可能的。最佳的行动方针就是知道如何去处理和解决棘手的问题。

下面是需要牢记的步骤以及需要提出的问题。如果您不太确定在某些情形下如何行动，则请在行动之前寻求指导。

1. **收集相关事实。**即使拥有所有相关事实，找到答案也可能非常困难。而在没有任何事实的情况下，根本无法找到正确答案。
2. **特别需要我做什么事情呢？**这允许您将重点放在您所面临的具体问题，和您可能拥有的可选方案上。
3. **明确您的责任。**我们所面对的很多情形涉及多方的责任。是否已通知其他方？让其他方参与进来并就问题进行磋商，通常会找到良好的行动路线。
4. **这是否公平？**如果行动路线看来不公平，就检查一下原因何在，以及谁可能会因此受到伤害？是客户吗？还是公司的利益？抑或是其他员工？
5. **与您的直线经理商讨问题。**这是针对大多数情形的基本指导原则。在多数情况下，您的直线经理会有一个更宽广的视角，并会因为您及时将其带入决策进程而感激您。
6. **提供进一步协助。**在很少的情况下，您可能不便与您的经理讨论某个问题，那么首先与您的人力资源经理进行磋商；如果您依旧不满意，则可以与您的集团公司的董事总经理进行磋商。
7. **与我们的违规联系人取得联系。**如果其他所有联系人都不合适，您可以联系法律部(Legal Department)。您的匿名身份将受到保护。如果您别无他法，您也可以联系全天开通的 Sonova 违规热线电话。Sonova 违规热线号码如下：

中国：10-800-711-0748 或 10-800-110-0692

加拿大：(866) 447-5045

德国：0800-180-3417

瑞士：0800-56-3263

美国：(866) 447-5045

越南：(704) 521-1168

其他所有国家和地区，请拨打：+1 866 447 5045

## 12. 当地语言版本

---

Sonova 行为准则也有下列语言版本可用。

عربي

Dansk

Nederlands

English

Français

Deutsch

Italiano

हिन्दी

日本語

Polski

Portuguese

Русский

Español

Tiếng Việt

[www.sonova.com/codeofconduct](http://www.sonova.com/codeofconduct)

英文版本是管辖版本。