सोनोवा ग्रुप (Sonova Group) के व्यवहार के नियमों

1. लक्ष्य

कोड ऑफ़ कंडक्ट (व्यवहार के नियमों) का उद्देश्य है सोनोवा ग्रुप के कर्मचारियों के उपयुक्त आचरण के माध्यम से इस ग्रुप की पहले से कायम लंबी-अवधि की सफलता को सुरक्षित रखना।

कोड ऑफ़ कंडक्ट में इसके बारे में बी एक रूपरेखा दी गई है कि प्रतिदिन के आधार पर कर्मचारियों को कंपनी के अन्दर कैसे व्यवहार करना है। विशेष रूप से यदि कर्मचारियों को अपरिचित परिस्थितियों का सामना करना पड़े तो इसमें व्यावहारिक निर्देशन और नियम दिए गए हैं और एक "स्वस्थ व्यावहारिक ज्ञान" को प्रयोग में लाया जाएगा।

निर्देशक सिद्धांत यह है कि हम वफ़ादार, अभिप्रेरित, ईमानदार व्यक्तियों के रूप में व्यवहार करें जो अपनी ख़ुद के कामों के लिए ज़िम्मेदारी स्वीकार करते हैं।

2. वैधता

कोड ऑफ़ कंडक्ट सोनोवा ग्रुप के अन्दर सभी कर्मचारियों के लिए बाध्य है। यह कोड ऑफ़ कंडक्ट सोनोवा ग्रुप के सभी कर्मचारियों, इसकी सहायक कंपनियों और सोनोवा ग्रुप या इसकी सहायक कंपनियों में से किसी भी कंपनी के लिए काम कर रहे विक्रेताओं पर लागू होता है।

3. हमारे काम में व्यवहार

हम अपने कर्मचारियों पर ध्यान केंद्रित करते हैं
हमारे कर्मचारी सोनोवा की प्राण-शक्ति हैं। हम संबंधित जानकारी को आपस में बाँटते हैं और पूरे ग्रुप में अपने साथियों के साथ मिल कर काम करते हैं। हम हर समय एक दूसरे के साथ सम्मान और न्यायसंगत ढंग से व्यवहार करने में विश्वास करते हैं और हम विश्व भर से आए विविध व्यक्तियों की भिन्नाताओं का सम्मान करते हैं।

हम कंपनी के महत्त्व को कायम रखे जाने वाले ढंग से बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध हैं
एक लिस्टिड कंपनी के रूप में हम अपनी रणनीति और इसके लागूकरण को अपने ग्राहकों, कर्मचारियों और शेयरहोल्डरों के स्वार्थों के साथ मिला कर रखते हैं। लेकिन, कंपनी के महत्त्व को कायम रखे जाने वाले ढंग से बढ़ाने के अर्थ यह भी है कि गवर्नमेंट अथॉरिटीज़,

कम्युनिटी और पर्यावरण के स्वार्थों को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए। हम अपने स्वार्थों के लिए काम करते रहने के प्रति ईमानदार हैं ओर हम आकर्षक तर्क से लोगों को जीत लेते हैं।

हम लागू होने वाले क़ानूनों और बाध्य मानकों का सख्ती से पालन करते हैं

न्यूनतम के तौर पर, सभी कर्मचारियों को उन देशों, जिनमें हम काम करते हैं, में लागू होने वाले क़ानूनों, नियमों और अधिनियमों का तथा कंपनी द्वारा जारी किए गए नियमों और अधिनियमों का पालन करना चाहिए।

हम ख़ुद को प्रतिस्पर्धा से अलग रखने के लिए निरंतर सकारात्मक तरीकों की तलाश कर रहे हैं

ग्राहक हमेशा हमारी तुलना हमारे प्रतिस्पर्धियों के साथ करते रहते हैं, जिसका अर्थ यह है कि प्रतिस्पर्धा से ख़ुद को अलग रखने के लिए नए, लंबे समय तक चलने वाले तरीकों की तलाश हम सभी के लिए एक स्वाभाविक, प्रतिदिन का सहज कार्य होना चाहिए।

हम नव-परिवर्तन लाते हैं

हम मौजूदा समाधानों से कभी भी संतुष्ट नहीं रहते हैं। हम निरंतर भविष्य में देखते हैं और विशेष रूप से सुनने संबंधी मुश्किलों वाले व्यक्तियों के जीवन स्तर में सुधार लाने के लिए तरीके खोजते हैं। एक कंपनी के रूप में हम हमेशा ख़ुद से पूछते रहते हैं कि हम अपने ग्राहकों के लिए नए और बेहतर आदर्श कैसे बना सकते हैं। व्यक्तियों के रूप में, हम ख़ुद से पूछते हैं कि, उदाहरण के लिए, हम अपने कार्य प्रवाह की रचना अधिक कुशलता-पूर्वक कैसे कर सकते हैं। क्योंकि जब हम सभी अपने काम में सुधार लाने के लिए तरीकों की लगातार तलाश करेंगे, चाहे ये कितने भी छोटे क्यों न हो, तभी हम अपने लक्ष्यों में सफल होंगे।

हम एक कार्य-प्रदर्शन और लक्ष्य-निर्दिष्ट कंपनी हैं

सोनोवा में हम एक कार्य प्रदर्शन और लक्ष्य-निर्दिष्ट संस्कृति को प्रोत्साहित करते हैं। केवल जब हम ख़ुद को अपने काम के उद्देश्य के प्रति पूरी तरह से प्रतिबद्ध कर देंगे, तभी हम अपनी पूरी क्षमता प्राप्त कर सकते हैं और अंर्त-अनुशासकीय टीमों के अन्य सदस्यों की बौद्धिक और सामाजिक पूँजी से मुनाफ़ा प्राप्त कर सकते हैं।

हम अपनी बौद्धिक संपत्ति की रक्षा करते हैं

हमारी बौद्धिक संपत्ति से हमें ऐसे आश्चर्यजनक समाधान देने में मदद मिलती है जो हमें अपनी प्रतिस्पर्धा से अलग करते हैं और हमें अपनी इंडस्ट्री में अग्रणी कंपनियों में से एक बनाते हैं। बौद्धिक संपत्ति कंपनी की वह संपत्ति है जो उन रचनात्मक विचारों में पाई जाती है जिनके परिणाम-स्वरूप हमारे उत्पादों और टैक्नालॉजी में नव-परिवर्तन और उन्नति होती है। सबसे सामान्य रूप से हम अपने आविष्कारों, पेटेंट ट्रेडमार्कों और प्रतिलिपि अधिकारों के रूप में इनके बारे में सोचते हैं।

सोनोवा ग्रुप के लिए अपने काम करने के दौरान हम जो भी बौद्धिक संपत्ति विकसित करते हैं, उस पर कंपनी का अधिकार है। इसे पहचानने में, इसकी रक्षा करने के लिए उपयुक्त कदम उठाने में, और यह निश्चित करने में कि इसका इस्तेमाल केवल सोनोवा ग्रुप के लाभ के लिए किया जाता है, हमें सतर्क रहना चाहिए।

हम कंपनी की संपत्ति की रक्षा करते हैं और इसे महत्त्व देते हैं

सोनोवा ग्रुप के कर्मचारी के रूप में, आपको कंपनी की कुछ विशेष संपत्ति तक पहुँच दी जाती है जैसे कि कंप्यूटर, मोबाइल फ़ोन, वॉयसमेल, ई-मेल, पेजर, प्रिंटर, कॉपी मशीनें, फ़ैक्स इत्यादि। एक कर्मचारी के रूप में यह आपका कर्तव्य है कि आप कंपनी की संपत्ति का इस्तेमाल व्यक्तिगत लाभ या प्राप्ति के लिए नहीं, बल्कि केवल कंपनी के बिज़नेस के लिए करें। यदि कंपनी की संपत्ति के उपयुक्त इस्तेमाल के बारे में आपके कोई प्रश्न हों, तो तुरंत अपने मैनेजर से बात करें या हमारी आंतरिक सोनोवा आईटी नीतियाँ देखें।

हम संबंधित जानकारी को गोपनीय रखते हैं

सोनोवा ग्रुप के पास बहुत अलग-अलग तरह की गोपनीय जानकारी है जो कंपनी के बाहर ज्ञात या उपलब्ध नहीं है और जो हमारे प्रतिस्पर्धियों के लिए बहुत ज़्यादा उपयोगी होगी। कुछ उदाहरणों में शामिल हैं तकनीकी जानकारी, अनुसंधान और विकास से संबंधित जानकारी, उत्पादन विधियाँ, मूल्य संबंधी आँकड़े, बिज़नेस योजनाएँ और रणनीतियाँ, कर्मचारियों संबंधी जानकारी, ग्राहक सुचियाँ, वित्तीय जानकारी और सॉफ़्टवेयर स्रोत कोड। ये कंपनी की महत्त्वपूर्ण संपत्तियाँ हैं।

हमें इस प्रकार की जानकारी की रक्षा करने के लिए उचित कदम ज़रूर उठाने चाहिएँ और इसे, स्वीकृत बिज़नेस सौदों के अलावा, कंपनी के बाहर के लोगों पर प्रकट नहीं करना चाहिए। कंपनी गोपनीय जानकारी के किन्हीं भी अनाधिकृत प्रकटीकरणों के की जोरदार तरीके से छानबीन करेगी। सोनोवा ग्रुप के साथ आपकी नौकरी समाप्त हो जाने के बाद भी जानकारी की गोपनीयता की रक्षा करने का हमारा दायित्व जारी रहता है।

हम दूसरों के मालिकाना अधिकारों का सम्मान करते हैं

हम दूसरों के बौद्धिक संपत्ति संबंधी अधिकारों का सम्मान करते हैं और अनुचित तरीकों से दूसरे पक्षों की गोपनीय जानकारी प्राप्त नहीं करते हैं और न ही अधिकार प्राप्त किए बिना ऐसी किसी जानकारी को प्रकट करते हैं।

हम भीतरी व्यापार पर प्रतिबंध लगाते हैं

सोनोवा होल्डिंग AG के शेयरों या ऑप्शंज़ में व्यापार करने के लिए बोर्ड ऑफ़ डाइरेक्टर्ज़, मैनेजमैंट बोर्ड के सदस्यों की और कुछ अतिरिक्त कर्मचारियों की स्वतंत्रता नियमों द्वारा नियंत्रित है। इन नियमों के अनुसार गैर-सार्वजनिक, महत्त्वपूर्ण जानकारी के आधार पर व्यक्तियों को सिक्योरिटीज़ में लेन-देन करने पर मनाही है। ये ऐसी किसी जानकारी को आगे किसी और व्यक्ति तक पहुँचाने से भी मना करते हैं। अंदरूनी व्यापार संबंधी उत्तरदायित्व पर प्रतिबंध लगाने में और ऐसी जानकारी को गोपनीय रखने में हमारे साझे स्वार्थ हैं। अधिक जानकारी हमारे इंट्रानेट पर मौजूद आंतरिक सोनोवा इनसाइडर ट्रेडिंग पॉलिसी (अंदरूनी व्यापार नीति) में मिल सकती है।

4. अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार

हम अपने ग्राहकों को प्रेरित करते हैं

ग्राहक फिर से भरोसा करना केवल तभी शुरू करते हैं जब हम उनकी उम्मीदों से आगे बढ़ जाते हैं। हम उन्हें चकित कर देना चाहते हैं! हम चाहते हैं कि हमारे ग्राहकों को सोनोवा ग्रूप के साथ जो सकारात्मक अनुभव प्राप्त हुआ है, उसके बारे में वे अपने दोस्तों को बताएँ।

हम ग्राहकों से किए गए अपने वादों को पूरा करते हैं

हम ग्राहकों से किए गए अपने वादों को तभी पूरा कर सकते हैं जब हम एक दूसरे के किए गए अपने वादों को पूरा करें। यदि हमारी पूरी कोशिशों के बावजूद कुछ ग़लत हो जाता है, तो हम क्या करते हैं?

- हम ईमानदार है और जितनी जल्दी संभव हो बता देते हैं कि हम अपना वादा पूरा नहीं कर सकते हैं।
- हम बदली हुई परिस्थितियों के आधार पर एक नया वादा करने की कोशिश करते हैं।
- हम यह सुनिश्चित करने का पूरा प्रयास करते हैं कि दूसरी बार सब कुछ ठीक हो।

हम चाहते हैं कि हमारे ग्राहक महसूस करें कि हम उन्हें गंभीरता से लेते हैं

हम अपने ग्राहकों को शिक्षा नहीं देते हैं, हम उनकी बात सुनते हैं। ग्राहक कुछ चाहता है। यह हम पर निर्भर करता हैं कि:

- हम ठीक-ठीक समझें कि ग्राहक क्या चाहता है
- जितना बेहतर तरीके से संभव हो, उसकी ज़रूरतों को पूरा करें,
- और - क्यों नहीं? – उसे उसकी ज़रूरतों से बढ़कर कुछ दें, जैसे कि एक अतिरिक्त विचार?

हम प्रत्येक ग्राहक की मदद करना तब तक जारी रखते हैं जब तक उसके मुद्दे का समाधान नहीं हो जाता है

सोनोवा ग्रुप अपने ग्राहकों को निराश नहीं करता है। यदि हमने मुद्दे को आगे बढ़ा दिया है, तो:

- हम थोड़े समय के बाद मौजूदा स्थिति का पता करते हैं,
- यदि समस्याएँ आती हैं, तो हम तेज़ी से काम करते हैं,
- हम तब तक परिस्थिति का निरीक्षण करना जारी रखते हैं जब तक हमें पक्के तौर पर विश्वास न हो जाए कि सब कुछ ठीक है।

हम अपने बिज़नेस को न्यायसंगत ढंग से चलाते हैं और घूसखोरी सहन नहीं करते हैं

हम अपना बिज़नेस अपने उत्पादों, सेवाओं और कर्मचारियों की खूबियों पर भरोसा करते हुए न्यायसंगत ढंग से चलाते हैं। भुगतान या कोई असाधारण उपहार पेश करके सोनोवा ग्रुप के पक्ष में कोई बिज़नेस संबंधी फ़ैसला करने के लिए किसी ग्राहक या सप्लायर पर प्रभाव डालने की कोशिश करना उपयुक्त नहीं है, और यह गैर-क़ानूनी हो सकता है। यदि गैर-क़ानूनी न भी हो, तो भी ऐसी भुगतान राशियों से अशोभनीय कार्य का प्रदर्शन हो सकता है और कंपनी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँच सकता है।

5. अपने प्रतिस्पर्धियों के प्रति व्यवहार

हम न्यायसंगत प्रतिस्पर्धा के लिए प्रतिबद्ध हैं

हमारे ग्राहकों के वैध बिज़नेस संबंधी स्वार्थ हैं। और हमारे भी हैं। ईश्वर करे कि सबसे अच्छी कंपनी की जीत हो। ग्राहकों को इस प्रतिद्वन्द्विता से लाभ पहुँचना चाहिए, जिस कारण से प्रतिस्पर्धा न्यायसंगत होनी चाहिए। हम अपने स्वार्थों के बारे में खुले हैं और अपने ग्राहकों के सामने अपने दृष्टिकोण को आत्मविश्वास और ईमानदारी के साथ प्रस्तुत करते हैं।

6. जनता के प्रति व्यवहार

हम जनता और स्थानीय समुदायों को समय पर और सही-सही ढंग से सूचित करते हैं

एक लिस्टिड कंपनी के रूप में हमारी ज़िम्मेदारी है कि हम अपने वित्तीय परिणामों और अन्य महत्त्वपूर्ण सामूहिक जानकारी को समय पर और सही-सही ढंग से प्रकट करें। इसी के साथ, ऐसे सभी प्रकटीकरणों के संबंध में हम पर सख्त नियम लागू होते हैं। हमारी नीति है कि रिपोर्टों और जनता को उपलब्ध अन्य दस्तावेज़ों में पूर्ण, न्यायसंगत, सही-सही, समय पर और समझे जाने योग्य प्रकटीकरण करें।

जनता को दी गई पूरी कंपनी संबंधित जानकारी का इन्वेस्टर रिलेशंज़ डिपार्टमेंट के साथ तालमेल बनाया जाएगा।

हम उन देशों के नियमों और अधिनियमों का पालन करते हैं जिनमें हम काम करते हैं

हम ऐसा काम नहीं करेंगे जिनसे नियमों का उल्लंघन हो सकता हो और न ही कोई कार्यवाही न करने के द्वारा ऐसे नियमों का उल्लंघन होने देंगे। इसका कोई भी अपवाद पूर्ण रूप से अस्वीकार्य है, चाहे यह व्यवहार या स्थानीय प्रथाओं पर आधारित हो। हम स्थानीय या सरकारी अथॉरिटियों और/या संगठनों के निवेदनों का अनुसरण करेंगे और उनके साथ सहयोग करेंगे।

7. पर्यावरण के प्रति व्यवहार

हम पर्यावरण का ख्याल रखते हैं

हम अपने सभी क्रियाकलापों को इस ढंग से पूरा करने के अपने दायित्व को स्वीकार करते हैं जिससे सुरक्षित और साफ़ पर्यावरण को संरक्षण और प्रोत्साहन प्राप्त हो। अपने क्रियाकलापों को चलाते समय, हम ध्यान में रखते हैं कि उर्जा और सामग्रियों का कुशलापूर्ण इस्तेमाल हो, प्रतिकूल पर्यावरणीय प्रभाव और कचरे की उत्पति न्यूनतम हो, तथा अवशेष संबंधी कचरों का सुरक्षित और ज़िम्मेदारी से निपटारा किया जाए।

8. अपने सप्लायरों और बिज़नेस साझीदारों के प्रति व्यवहार

हम अपने बिज़नेस साझीदारों के स्वार्थों का सम्मान करते हैं

सामान्य तौर पर, सोनोवा ग्रुप के साथ बिज़नेस संबंध में हमारे बिज़नेस साझीदारों का एक व्यापारिक, लंबे समय का स्वार्थ होता है। हम इसका सम्मान करते हैं और दोनों के लिए जीत की परिस्थिति पैदा करने के लिए काम करते हैं।

लेकिन, उत्पाद, मूल्य और सेवा के अर्थों में हम अपने बिज़नेस साझीदारों से "काम करने के सबसे अच्छे तरीकों" की भी उम्मीद करते हैं। हम अपने बिज़नेस साझीदारों और सप्लायरों द्वारा न केवल नियमों और अंतर्राष्ट्रीय रूप से स्थापित बिज़नेस नियमों का पालन किए जाने की, बल्कि उनकी सामाजिक और पर्यावरणीय ज़िम्मेदारी को गंभीरता से लिए जाने की भी उम्मीद करते हैं, न्यूनतम तौर पर हमारे सोनोवा ग्रुप सप्लायर सिद्धांतों के अनुसार।

अपने बिज़नेस साझीदारों से उपहार और चीज़ें स्वीकार करते समय या उन्हें देते समय हम सावधानी रखते हैं

कभी-कभार बिज़नेस साझीदारों और सप्लायरों के साथ व्यवहार करते समय हमें असाधारण उपहार और या मनोरंजन संबंधी चीज़ें पेश की जाती हैं। सोनोवा ग्रुप की नीति है कि हम एक निम्न मामूली मूल्य से ऊपर के मूल्य की चीज़ें न स्वीकार करते हैं न ही देते हैं। मामूली मूल्य की चीज़ें जैसे कि फलों की टोकरी या नोटपैड स्वीकार्य हैं। उपहारों से किसी भी तरीके से विक्रेता या बिज़नेस संबंध की स्वीकृति का अर्थ नहीं निकाला जाना चाहिए। यदि आपके इस बारे में प्रश्न हैं कि आपको कोई उपहार स्वीकार करना या देना चाहिए या नहीं, तो अपने मैनेजर से सलाह करें।

9. अपने कर्मचारियों और सहकर्मियों के साथ व्यवहार

हमारा नेतृत्व व्यावसायिक, सम्माननीय, खुला और साहसपूर्ण है

एक नेता होने का अर्थ है ज़िम्मेदारी स्वीकार करना और सौंपना तथा कर्मचारियों को ग़लतियाँ करने के लिए पर्याप्त गुंजाइश देना। इसके लिए साहस की ज़रूरत होती है। नेतृत्व का अर्थ है साझे लक्ष्यों को परिभाषित करना और फिर उन्हें प्राप्त करना। नेतृत्व का अर्थ है व्यक्तिगत पसंद से स्वतंत्र होकर प्रतिभा को प्रोत्साहन और सहायता देना। नेतृत्व का अर्थ समान अवसर का इस्तेमाल करना भी है। और, सबसे ऊपर, नेतृत्व का अर्थ है कर्मचारियों के साथ ऐसे व्यक्तियों के रूप में व्यवहार करना जो अपनी ख़ुद के कामों के लिए ज़िम्मेदार हों। इसे सम्मान कहते हैं।

एग्ज़ीक्यूटिव मैनेजर नए विचारों, अलग-अलग तरह के लोगों और अपने पर्यावरण में परिवर्तन होने पर जिज्ञासु हो जाते हैं, और वे अवसरों को पहचानते हैं। इसे खुलापन कहते हैं।

हम निरंतर अपनी ख़ुद की योग्यताओं के साथ-साथ अपने स्टाफ़ की योग्यताओं को विकसित करते हैं

अपनी इंडस्ट्री में अग्रणी कंपनियों में से एक के रूप में, हम योग्यता प्राप्त नए लोगों की तलाश में रहते हैं। व्यावसायिक प्रशिक्षण हमारे लिए बहुत ज़्यादा महत्त्वपूर्ण है। हम प्रशिक्षण लेने वालों और युनिवर्सिटी स्नातकों को करियर संबंधी ऐसे अवसर पेश करते हैं जो उनकी ज़रूरतों के अनुकूल हों। हम अपने कर्मचारियों को चुनौतीपूर्ण कार्य, वापसी प्रतिक्रिया और लक्षित आगे का प्रशिक्षण देकर उन्हें निरंतर अपनी योग्यताओं को बेहतर बनाने का अवसर देते हैं। हमें जानकारी है कि अंत में प्रत्येक व्यक्ति अपनी योग्यताओं को बनाए रखने तथा और ज़्यादा विकसित करने के लिए ज़िम्मेदार है।

जब हमारे कर्मचारियों की बात आती है तो हम अपनी सामाजिक ज़िम्मेदारी को गंभीरता से लेते है

हमारे लिए सामाजिक ज़िम्मेदारी की परिभाषा विस्तृत रूप से दी गई है। हम पर्याप्त बीमा सुरक्षा देते हैं। उस हद तक, जहाँ तक संचालन संबंधी दृष्टिकोण से संभव हो, हमारी कंपनी प्रतिकूल अवस्था में स्थित व्यक्तियों को भी एकीकृत करना चाहती है। हम उन कर्मचारियों

को निराशा नहीं करना चाहते हैं जो किसी संकट में फँसे हों। जब भी संभव हो, हम बेरोज़गारी से बचने की कोशिश करते हैं और नौकरी से निकाले जाने के कारण प्रभावित लोगों को जीवनवृति की एक नई दिशा की उनकी तलाश में विस्तृत सहायता देते हैं। हम स्वास्थ्य मुद्दों के बारे में अपने कर्मचारियों की जानकारी को बढ़ाते हैं।

हम उचित और प्रतिस्पर्धात्मक वेतनों का भुगतान करते हैं

न्यायसंगता बहुत ज़रूरी है। सोनोवा ग्रुप के कर्मचारियों को उचित रूप से भुगतान किया जाता है। हमारी वेतन प्रणाली किसी व्यक्ति के काम, व्यापार और उसके कार्य-प्रदर्शन को ध्यान में रखती है। इसलिए कुल वेतन न केवल आंतरिक रूप से औचित्यपूर्ण है बल्कि अन्य कंपनियों के साथ प्रतिस्पर्धात्मक भी है।

हम सक्रिय और पारस्परिक ढंग से सूचित और संचारित करते हैं

सूचना और संचार से अभिप्रेरणा को उत्प्रेरणा मिलती है और पारदर्शिता उत्पन्न होती है। हमारे लिए, पारस्परिकता का सिद्धांत मैनेजरों और कर्मचारियों, दोनों पर लागू होता है। सक्रिय रूप से सूचना इक्ट्ठी करना और उसे आगे बढ़ाना हमारी संचार संस्कृति का हिस्सा है।

हम हितों के टकराव से बचते हैं

कर्मचारियों को सोनोवा ग्रुप के प्रति वफादार होना चाहिए। प्रत्येक कर्मचारी शुरुआती अवस्था में ही उन व्यक्तिगत हितों को पहचानता है जो ग्रुप के हितों के साथ टकरा सकते है और उपयुक्त उपाय लागू करता है। हितों के टकराव में शामिल है सोनोवा ग्रुप के किसी प्रतिस्पर्धी के लिए प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से काम करना, रिश्तेदारों के साथ इकरारनामा करना, किसी प्रतिस्पर्धी के लिए बोर्ड ऑफ़ डाइरेक्टर्ज़ के सदस्य के रूप में काम करना या जो कंपनी सोनोवा ग्रुप के साथ प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से स्पर्धा में भाग लेती है, आंशिक रूप से उसका मालिक होना या उसमें साझीदार होना। यदि इस बारे में आपने कोई प्रश्न हैं कि कोई संबंध सोनोवा में आपकी नौकरी के साथ विरोध में है या नहीं, तो तुरंत अपने मैनेजर से बात करें।

हम कंपनी में सांस्कृतिक विविधता को प्रोत्साहित करते हैं

हमारी कंपनी में जातीयता, भाषाओं, प्रजातियों, धर्मों, स्वास्थ्य स्थिति और संस्कृतियों की विविधता प्रतिबिंबित होती है। हम इस विविधता को प्रोत्साहित करते हैं क्योंकि इससे समुदाय और हमारे ग्राहकों, दोनों को निकटता का आश्वासन प्राप्त होता है।

हम अपने कर्मचारियों की व्यक्तिगत निष्ठा का सम्मान करते हैं

हम संबंधित नियमों का पालन करके और उल्लंघनों को नियमित रूप से सज़ा देकर दबंगता और यौन उत्पीड़न को रोकते हैं। हमारी नीति है उत्पीड़न से मुक्त काम करने का माहौल प्रदान करना। हालाँकि "उत्पीड़न" ज़्यादातर यौन उत्पीड़न से संबंधित होता है, काम के स्थान पर उत्पीड़न में किसी व्यक्ति की जाति, धर्म, राष्ट्रीय मूल, लिंग, यौन रुचि, लिंग पहचान, उम्र, शारीरिक असमर्थता या कोई अन्य अनुपयुक्त या गैर-क़ानूनी कार्यवाही पर आधारित उत्पीड़न भी शामिल हो सकता है। सोनोवा में किसी भी रूप में उत्पीड़न की मनाही है, चाहे वह शारीरिक, शाब्दिक या गैर-शाब्दिक हो।

आपको प्रोत्साहित किया जाता है कि आप उत्पीड़न की घटनाओं की रिपोर्ट अपने मैनेजर को, या जैसा उपयुक्त हो, अपने स्थानीय ह्यूमन रिसोर्सिज़ मैनेजर को करें। जहाँ तक संभव हो सके, आपकी रिपोर्ट को गोपनीय रखा जाएगा और नेकनीयती से की गई किसी रिपोर्ट के कारण किसी भी शिकायतकर्ता या गवाह के साथ बदले की कार्यवाही नहीं की जाएगी।

हम विचारों के आदान-प्रदान को प्रोत्साहित करते हैं

प्रतिदिन के कामकाजी जीवन में परिवर्तित ज्ञान प्रबंधन का अर्थ है पदों के समतल क्रम में ज्ञान का कार्यकुशल हस्तांतरण। हमारी मैनेजमैंट में विचारों के आदान-प्रदान को प्रोत्साहित करती है, जो कि सुनने के नव-परिवर्तन समाधानों के लिए एक आवश्यकता है।

10. अपने लाईन मैनेजरों के प्रति व्यवहार

हम अपने लाईन मैनेजरों द्वारा दिए गए निर्देशों का पालन करते हैं

कंपनी केवल तभी काम कर सकती है जब कर्मचारी अपने लाईन मैनेजरों द्वारा दिए गए निर्देशों का पालन करें। यदि इन निर्देशों का पालन नहीं करने के लिए बाध्य करने वाले कारण है, तो हम अपने लाईन मैनेजर के साथ खुल कर बातचीत करने का प्रयास करते हैं, आदर्श रूप से एक रचनात्मक विचार के साथ। एक बार जब फ़ैसला ले लिया जाता है, तो हम इसे वफादारी से पूरा करते हैं।

हम उन समस्याओं को आगे बढ़ाते हैं जिनसे सोनोवा ग्रुप को नुकसान पहुँच सकता है

यदि हमें छोटे या बड़े दुरुपयोगों की जानकारी मिल जाती है जिनसे सोनोवा ग्रुप को नुकसान पहुँच सकता है, जैसे कि ग्राहक की अनसुलझी समस्याएँ, बचत की इस्तेमाल न की गई संभावना, नियमों का पालन नहीं किया जाना या नव-परिवर्तन के लिए ध्यान नहीं दिए गए विचार, तो हम अपने लाईन मैनेजर को सूचित करते हैं ताकि परिस्थिति में सुधार किया जा सके या उसे और आगे बड़ाया जा सके। यह सूचना एक सहायक ढंग से दी जाती है जिसके साथ आदर्श रूप से इस बारे में एक अच्छा विचार होता है कि समस्या से कैसे निपटाना है।

11. मदद कैसे प्राप्त करनी है

हमारे कोड ऑफ़ कंडक्ट में प्रस्तुत किए गए नैतिक पहलुओं और मुद्दों की समझ के साथ-साथ सही और ग़लत में अंतर करना आसान हो जाता है। यदि समस्या में क़ानून का मामला शामिल हो तो हमारी दिशा स्पष्ट और असंदिग्ध होती है – हम क़ानून का पालन करते हैं। कभी-कभी, प्रश्नों का उत्तर स्पष्टवादी ढंग से नहीं दिया जा सकता है। सभी संभव समस्याओं के लिए पहले से तैयारी कर लेना संभव नहीं होता है। कार्यवाही का सबसे अच्छा तरीका है कठिन समस्याओं तक पहुँचने और उनका समाधान करने के तरीके को समझना

यहाँ ध्यान में रखने के लिए क़दम और पूछने के लिए प्रश्न दिए गए हैं। यदि आप निश्चित न हों कि किसी परिस्थिति में क्या करना है, तो कार्यवाही करने से पहले मार्गदर्शन लें।

1. संबंधित तथ्यों को इक्ट्ठा करें। सभी संबंधित तथ्यों के साथ उत्तर पता करने काफी मुश्किल है। इनके बिना सही उत्तर तक पहुँचना संभव नहीं है।
2. मुझे निश्चित रूप से क्या करने के लिए कहा जा रहा है? इससे आपको आपके सामने मौजूद विशिष्ट मुद्दों पर और आपके पास क्या विकल्प हो सकते हैं, इन पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिलनी चाहिए।
3. अपनी ज़िम्मेदारी को स्पष्ट करें। बहुत सारी परिस्थितियों, जिनका हम सामना करते हैं, में साझी ज़िम्मेदारी शामिल होती है। क्या अन्य पक्षों को सूचित किया गया है? दूसरों को शामिल कर लेने से तथा मुद्दों को प्रकट कर देने से आम तौर पर कार्यवाही का एक अच्छा तरीका सूझ जाता है।
4. क्या यह न्यायसंगत है? यदि कार्यवाही का कोई तरीका अनुचित प्रतीत होता है, तो जाँच करें कि यह अनुचित क्यों प्रतीत होता है और किसे नुकसान पहुँच सकता है। क्या यह कोई ग्राहक है? कंपनी के हित? अन्य कर्मचारी?
5. समस्या पर अपने लाईन मैनेजर के साथ चर्चा करें। ज्यादातर परिस्थितियों के लिए यह आधारभूत मार्गदर्शन है। ज्यादातर मामलों में, आपके लाईन मैनेजर का दृष्टिकोण अधिक विस्तृत होगा और वह चाहेगा/चाहेगी कि बहुत देर हो जाने से पहले ही उसे निर्णय–प्रक्रिया में लाया जाए।
6. अधिक सहायता मिल सकती है। बहुत कम होने वाले मामले में, जहाँ किसी मुद्दे पर अपने मैनेजर के साथ बातचीत करना शायद उपयुक्त न हो, इसके बारे में पहले स्थानीय रूप से अपने ह्यूमन रिसोर्सिज़ मैनेजर को बताएँ और यदि आप फिर भी संतुष्ट न हों, तो बाद में अपनी ग्रुप कंपनी के मैनेजिंग डाइरेक्टर को बताएँ।
7. हमारे आज्ञाकारिता संपर्क बिन्दु से संपर्क स्थापित करें। यदि सभी अन्य संपर्क भी उपयुक्त नहीं है, तो आप लीगल डिपार्टमेंट (क़ानूनी विभाग) से संपर्क कर सकते हैं। आपकी गुमनामी की रक्षा की जाएगी। अंतिम प्रयास के रूप में, आप सोनोवा कंप्लायंस हॉटलाइन (आज्ञाकारिता हॉटलाईन) से संपर्क कर सकते हैं, जो हर रोज़, पूरा दिन उपलब्ध रहती है। सोनोवा कंप्लायंस हॉटलाईन नंबर निम्नलिखित हैंः

   चीन 10-800-711-0748 या 10-800-110-0692

   कैनेडा (866) 447-5045

   जर्मनी 0800-180-3417

   स्विट्ज़रलैंड 0800-56-3263

   युनाइटिड स्टेट्स (866) 447-5045

   वीयतनाम (704) 521-1168

   बाकी सभी देशों से +1 866 447 5045 डायल करें

12. आपकी भाषा में कोड

सोनोवा कोड ऑफ़ कंडक्ट निम्नलिखित भाषाओं में भी मिल सकता है।

عربي	日本語
漢語	Polski
Nederlands	Portuguese
English	Русский
Français	Español

Deutsch

Italiano

Tiếng Việt

Dansk

www.sonova.com/codeofconduct

इंग्लिश प्रारूप की सामग्री नियंत्रक है।