

# QUY TẮC HÀNH XỬ CỦA TẬP ĐOÀN SONOVA

## 1. Mục tiêu

---

Quy Tắc Hành Xử được định ra nhằm mục đích đảm bảo duy trì thành công lâu dài của tập đoàn thông qua cách hành xử đúng mực của nhân viên tập đoàn Sonova.

Quy Tắc Hành Xử cũng quy định khuôn khổ nhân viên phải ứng xử như thế nào trong phạm vi công việc hàng ngày. Đặc biệt, Quy Tắc Hành Xử đưa ra những quy tắc, chỉ dẫn thực tiễn áp dụng cho những trường hợp nhân viên rơi vào những tình huống đặc biệt và cách 'nhận thức đúng đắn' cần được áp dụng.

Nguyên tắc chủ đạo là chúng ta cư xử với tư cách một người trung thực, có nhiệt huyết, trung thành và chịu trách nhiệm về những hành động của mình.

## 2. Hiệu lực

---

Quy Tắc Hành Xử này ràng buộc tất cả nhân viên của tập đoàn Sonova. Quy Tắc Hành Xử áp dụng cho toàn nhân viên tập đoàn Sonova, các chi nhánh và bất kỳ nhà thầu hoặc hay nhà mua hàng nào có liên hệ công việc với tập đoàn Sonova.

## 3. Cách hành xử trong công việc

---

### **Chúng ta luôn hướng đến nhân viên của công ty chúng ta**

Nhân viên là huyết mạch của tập đoàn Sonova. Chúng ta chia sẻ thông tin có liên quan và hợp tác làm việc với các cộng sự trong toàn tập đoàn. Chúng ta tin tưởng vào việc phải luôn đối xử với nhau bằng sự tôn trọng và công bằng. Chúng ta trân trọng sự khác biệt của các cá nhân khác nhau trên toàn thế giới.

### **Chúng ta cam kết làm tăng giá trị của công ty một cách bền vững**

Là một công ty niềm yết chúng ta định hướng các chiến lược của công ty và việc triển khai các chiến lược đó vì lợi ích của khách hàng, của nhân viên và của các cổ đông của chúng ta. Tuy nhiên việc gia tăng giá trị của công ty một cách bền vững đồng thời cũng có nghĩa là phải xét đến lợi ích của chính quyền, của cộng đồng và của môi trường. Chúng ta công bằng trong việc theo đuổi những lợi ích của chúng ta và chiến thắng người khác bằng những lý do thuyết phục.

## **Chúng ta tôn trọng các chuẩn mực và luật lệ áp dụng hiện hành**

Ở mức tối thiểu, toàn thể nhân viên phải tuân thủ luật lệ và quy định áp dụng ở nước sở tại mà chúng ta có hoạt động kinh doanh đồng thời phải tuân thủ những quy định, quy tắc do công ty quy định.

## **Chúng ta không ngừng tìm kiếm những phương thức tích cực nhằm tạo sự khác biệt trong cạnh tranh**

Khách hàng luôn so sánh chúng ta với các đối thủ cạnh tranh. Điều đó có nghĩa là việc tìm kiếm những cách thức mới mẻ và bền vững giúp chúng ta vượt trội trong những cuộc cạnh tranh là điều tất cả chúng ta phải tâm niệm trong suy nghĩ mỗi ngày.

## **Chúng ta luôn đổi mới**

Chúng ta không bao giờ hài lòng với những giải pháp hiện tại. Chúng ta không ngừng hướng vào tương lai và khám phá những giải pháp mới để nâng cao chất lượng cuộc sống, đặc biệt đối với những người bị khiếm thính. Với tư cách là một công ty, chúng ta luôn tự hỏi làm thế nào chúng ta có thể tạo ra những giá trị mới và tốt hơn cho khách hàng của mình. Với tư cách là những cá nhân, chúng ta tự hỏi làm thế nào chúng ta có thể sắp xếp quy trình công việc của chúng ta một cách hiệu quả. Chỉ khi nào tất cả chúng ta đều không ngừng tìm kiếm các phương thức cải tiến công việc của mình thì cho dù những cải tiến đó là nhỏ bé chúng ta mới có thể thành công trong việc đạt được mục tiêu của mình.

## **Chúng ta là một công ty hoạt động hướng đến mục tiêu và hiệu quả**

Tại tập đoàn Sonova, chúng ta thúc đẩy việc xây dựng văn hóa công ty làm việc hướng đến mục tiêu và hiệu quả. Chỉ khi nào chúng ta cống hiến trọn vẹn cho công việc, chúng ta mới có thể đạt đến lợi nhuận và những tiềm năng thực sự của chúng ta từ việc sử dụng tài sản trí tuệ và xã hội của các nhóm làm việc đa ngành nghề.

## **Chúng ta bảo vệ tài sản trí tuệ của chúng ta**

Tài sản trí tuệ của chúng ta giúp chúng ta đưa ra những giải pháp đáng kinh ngạc tạo nên sự khác biệt giữa chúng ta đối với các đối thủ cạnh tranh và đưa chúng ta trở thành một trong những công ty hàng đầu trong lĩnh vực công nghiệp này. Tài sản trí tuệ là tài sản của công ty được tạo thành từ những ý tưởng sáng tạo dẫn đến những đổi mới và cải tiến trong công nghệ và sản phẩm của chúng ta. Thông thường nhất chúng ta xem nó là những phát minh, bằng sáng chế, thương hiệu và bản quyền của chúng ta.

Bất kỳ tài sản trí tuệ nào do chúng ta phát triển trong quá trình làm việc tại tập đoàn Sonova sẽ thuộc về công ty. Chúng ta phải xác định rõ tài sản trí tuệ, thực hiện các bước thích hợp để bảo vệ chúng và bảo đảm chúng được sử dụng chỉ cho lợi ích của tập đoàn Sonova.

## **Chúng ta bảo vệ và trân trọng những tài sản của công ty**

Với tư cách là một nhân viên của tập đoàn Sonova, chúng ta được trao quyền tiếp cận một số tài sản của công ty như máy tính, điện thoại di động, voicemail, email, giấy, máy in, máy photocopy, máy fax, vân vân. Trách nhiệm của người nhân viên là sử dụng tài sản của công ty phục vụ mục đích công việc, không vì lợi ích cá nhân. Nếu bạn có thắc mắc về vấn đề sử dụng đúng tài sản của công ty, bạn hãy liên hệ với người quản lý trực tiếp của bạn hoặc tham khảo Chính Sách IT của tập đoàn Sonova.

## **Chúng ta bảo mật các thông tin có liên quan**

Tập đoàn Sonova có nhiều thông tin bảo mật mà bên ngoài không biết hoặc không thể tìm thấy và rất có giá trị đối với các đối thủ cạnh tranh. Một vài ví dụ về các loại thông tin này như bí quyết kỹ thuật, các dữ liệu nghiên cứu phát triển, các số liệu về chi phí, chiến lược và kế hoạch kinh doanh, thông tin nhân viên, danh sách khách hàng, thông tin tài chính và mã nguồn phần mềm. Đây là những tài sản có ý nghĩa quan trọng đối với công ty.

Chúng ta phải thực hiện các bước để bảo vệ những loại thông tin này và không được tiết lộ cho người bên ngoài công ty trừ những giao dịch đã được phê duyệt. Công ty sẽ truy tố gắt gao bất kỳ trường hợp tiết lộ thông tin mật nào mà không được phép. Nghĩa vụ bảo mật thông tin của bạn sẽ vẫn tiếp tục cho đến sau khi bạn chấm dứt làm việc tại tập đoàn Sonova.

### **Chúng ta tôn trọng quyền sở hữu của các công ty khác**

Chúng ta tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của các công ty khác và không lấy thông tin bảo mật của họ bằng những cách thức không đúng đắn hoặc tiết lộ những thông tin như thế khi chưa được phép.

### **Chúng ta nghiêm cấm giao dịch nội bộ**

Quyền tự do giao dịch cổ phiếu hoặc quyền mua tại tập đoàn Sonova của các thành viên Ban Giám Đốc, thành viên Hội Đồng Quản Trị và một số nhân viên chủ chốt bị giới hạn bởi luật pháp. Các luật này nghiêm cấm mua bán chứng khoán dựa trên cơ sở những thông tin chưa được công bố. Luật cũng cấm truyền những thông tin đó cho người khác. Chúng ta chia sẻ quyền lợi chung trong việc ngăn cấm việc giao dịch nội bộ và giữ những thông tin đó bảo mật. Chi tiết thêm về vấn đề này có thể được tìm thấy trong Chính Sách Giao Dịch Nội Bộ của tập đoàn Sonova trên hệ thống mạng nội bộ của chúng ta.

## **4. Cách hành xử đối với khách hàng**

---

### **Chúng ta tạo cảm hứng cho khách hàng của chúng ta**

Các khách hàng của chúng ta chỉ có thêm niềm tin đối với chúng ta khi chúng ta đáp ứng vượt mức mong đợi của họ. Chúng ta muốn gây ngạc nhiên cho họ. Chúng ta muốn khách hàng của mình kể với bạn bè của họ về những trải nghiệm tích cực mà họ đã có với tập đoàn Sonova.

### **Chúng ta giữ lời hứa với khách hàng**

Chúng ta chỉ có thể giữ lời hứa với khách hàng của chúng ta khi chúng ta giữ được lời hứa giữa chúng ta với nhau. Chúng ta sẽ làm gì nếu có điều gì đó đi sai lệch mặc dù chúng ta đã cố gắng hết sức?

- Chúng ta thành thật và nói càng sớm càng tốt rằng chúng ta không thể giữ lời hứa.
- Chúng ta cố gắng đưa ra một lời hứa mới dựa trên hoàn cảnh đã thay đổi.
- Chúng ta cố gắng hết sức để bảo đảm mọi thứ đi đúng hướng vào lần thứ hai

### **Chúng ta muốn khách hàng thấy rằng chúng ta thực sự nghiêm túc với họ**

Chúng ta không chỉ hướng dẫn khách hàng của chúng ta mà chúng ta còn phải lắng nghe họ muốn gì. Chúng ta phải

- hiểu chính xác điều khách hàng mong muốn
- đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất trong khả năng có thể
- và – tại sao không? Thậm chí đáp ứng vượt mong đợi, ví dụ như tư vấn thêm cho khách hàng chẳng hạn?

### **Chúng ta tiếp tục hỗ trợ khách hàng của chúng ta cho đến khi vấn đề của họ được giải quyết xong**

Tập đoàn Sonova không làm khách hàng của mình thất vọng. Khi chúng ta gặp phải vấn đề:

- Chúng ta phải xác định được tình trạng của vấn đề sau khi tìm hiểu
- Chúng ta kiên quyết xử lý nếu có vấn đề
- Chúng ta tiếp tục theo dõi cho đến khi mọi thứ đã ổn.

## **Chúng ta thực hiện việc kinh doanh một cách công bằng và không dung thứ hành vi ăn hối lộ**

Chúng ta tiến hành hoạt động kinh doanh của chúng ta một cách ngay thẳng, thuần túy dựa vào phẩm chất của sản phẩm, của dịch vụ và nhân viên của chúng ta. Việc cố gắng gây ảnh hưởng đến việc khách hàng hay nhà cung cấp đưa ra những quyết định giao dịch kinh doanh có tính chất thiên vị đối với tập đoàn Sonova bằng cách tặng quà có giá trị hay hiện kim được xem là không đúng đắn hoặc có thể là vi phạm pháp luật. Ngay cả khi việc đó không phạm pháp, các khoản chi cho những việc đó tạo ấn tượng không tốt và gây tổn hại đến uy tín của Công ty.

## **5. Cách hành xử đối với đối thủ cạnh tranh**

---

### **Chúng ta cam kết cạnh tranh một cách công bằng, lành mạnh**

Khách hàng của chúng ta có những quyền lợi kinh doanh chính đáng. Chúng ta cũng vậy. Công ty nào tốt nhất sẽ chiến thắng. Khách hàng của chúng ta sẽ được hưởng lợi từ sự cạnh tranh này. Và đó cũng là lý do tại sao cạnh tranh phải lành mạnh. Chúng ta công khai những mối quan tâm của chúng ta và trình bày những lập trường của chúng ta một cách tự tin và trung thực cho khách hàng của chúng ta.

## **6. Cách hành xử với công chúng**

---

### **Chúng ta thông báo thông tin cho công chúng và cộng đồng địa phương một cách chính xác và kịp thời**

Là một công ty niêm yết, chúng ta có trách nhiệm công bố kết quả tài chính và những thông tin quan trọng khác của tập đoàn một cách chính xác và kịp thời. Đồng thời, chúng ta phải tuân thủ nghiêm ngặt những quy định về việc công bố những thông tin nêu trên. Chính sách của chúng ta là công bố các báo cáo và những tài liệu khác cho công chúng một cách dễ hiểu, chính xác, kịp thời, công bằng và đầy đủ.

Tất cả những thông tin liên quan đến công ty khi công bố ra cho công chúng phải có sự phối hợp với Phòng Quan Hệ Đầu Tư.

### **Chúng ta tuân thủ luật pháp và các quy định của nước sở tại nơi chúng ta có hoạt động kinh doanh**

Chúng ta không tham gia vào các hoạt động có thể dẫn đến hành vi vi phạm pháp luật dù trực tiếp hay gián tiếp. Không có bất kỳ ngoại lệ nào được chấp nhận ngay cả khi điều đó phù hợp với phong tục tập quán và cách hành xử của địa phương. Chúng ta phải tuân thủ và hợp tác với những yêu cầu của chính quyền sở tại.

## **7. Cách hành xử đối với môi trường**

---

### **Chúng ta quan tâm đến môi trường**

Chúng ta ý thức rõ nghĩa vụ của mình phải tiến hành những hoạt động có tính chất bảo tồn và thúc đẩy môi trường sạch sẽ và an toàn. Khi tiến hành các hoạt động, chúng ta phải xem xét đến tính hiệu quả của việc sử dụng năng lượng và nguyên vật liệu, giảm thiểu các tác động đến bất lợi đến môi trường và việc gây phát sinh các rác thải và việc thải rác thải một cách an toàn và có trách nhiệm.

## **8. Cách hành xử đối với các nhà cung cấp và đối tác kinh doanh của chúng ta**

---

### **Chúng ta tôn trọng quyền lợi của các đối tác kinh doanh của chúng ta**

Nói chung, các đối tác kinh doanh của chúng ta đều có quyền lợi thương mại lâu dài trong quan hệ kinh doanh với tập đoàn Sonova. Chúng ta tôn trọng điều này trên nguyên tắc hai bên đều có lợi.

Tuy nhiên chúng ta cũng kỳ vọng những điều tốt nhất từ đối tác của chúng ta về mặt sản phẩm, giá cả và dịch vụ. Chúng ta cũng kỳ vọng các nhà cung cấp, các đối tác kinh doanh của chúng ta không chỉ tuân thủ luật pháp và các quy tắc kinh doanh quốc tế mà còn nghiêm túc có trách nhiệm về vấn đề môi trường, tối thiểu là phải phù hợp với Quy Tắc Về Nhà Cung Cấp của tập đoàn Sonova.

### **Chúng ta phải cẩn thận khi cho hoặc nhận quà từ các đối tác kinh doanh của chúng ta.**

Đôi khi khi giao dịch với các đối tác kinh doanh và các nhà cung cấp chúng ta thường được tặng các món quà trên mức bình thường và/hoặc những vật phẩm mang tính chất giải trí. Chính sách của tập đoàn là chúng ta không được phép cho hoặc nhận những vật phẩm nêu trên nếu chúng có giá trị cao. Những vật phẩm không có giá trị cao như trái cây hoặc sổ ghi chép thì được cho phép. Quà cáp không được phép đi kèm với các mối quan hệ mua bán hoặc kinh doanh. Nếu bạn có thắc mắc gì về việc liệu bạn nên hay không nên nhận hoặc tặng quà, bạn hãy nhờ cấp trên của bạn tư vấn.

## **9. Cách hành xử đối với nhân viên và đồng nghiệp của chúng ta**

---

### **Chúng ta lãnh đạo một cách chuyên nghiệp, tôn trọng, cởi mở và dũng cảm**

Là một nhà lãnh đạo có nghĩa là người đó phải biết nhận và phân công trách nhiệm và chấp nhận những sai sót của nhân viên. Điều này đòi hỏi sự can đảm. Lãnh đạo có nghĩa là phải xác định được mục tiêu chung và sau đó phải đạt được chúng. Lãnh đạo nghĩa là nuôi dưỡng và hỗ trợ tài năng một cách độc lập với những ưu ái cá nhân. Lãnh đạo cũng có nghĩa là tạo ra những cơ hội công bằng. Và, trên hết lãnh đạo là xem nhân viên như những cá nhân biết tự chịu trách nhiệm về những hành động của mình. Đó là sự tôn trọng.

Các nhà quản trị mày mò học hỏi khi họ chạm trán với những ý tưởng mới, với những kiểu người khác nhau và những thay đổi trong môi trường làm việc của họ và họ sẽ nhận ra cơ hội. Điều đó gọi là sự cởi mở.

### **Chúng ta liên tục phát triển năng lực cá nhân cũng như của nhân viên chúng ta**

Là một trong những công ty hàng đầu trong ngành công nghiệp này chúng ta đang tìm kiếm những nhân viên đủ năng lực. Các khóa huấn luyện đóng vai trò hết sức quan trọng. Chúng ta tạo cơ hội việc làm cho các nhân viên thực tập và các sinh viên vừa tốt nghiệp đại học phù hợp với nhu cầu của họ. Chúng ta tạo cơ hội cho nhân viên chúng ta liên tục nâng cao phẩm chất của họ bằng cách trao cho họ những công việc thử thách, đóng góp ý kiến và huấn luyện thêm cho họ. Chúng ta ý thức rằng mỗi cá nhân phải chịu trách nhiệm duy trì và phát triển năng lực của mình.

### **Chúng ta nghiêm túc chịu trách nhiệm xã hội đối với nhân viên**

Đối với chúng ta, trách nhiệm xã hội được định nghĩa rất rộng. Chúng ta đóng bảo hiểm đầy đủ cho nhân viên. Trong khả năng có thể, Công ty mong muốn giúp những người kém may mắn hòa nhập vào cộng đồng. Chúng ta không làm thất vọng nhân viên – những người đang lâm vào tình trạng khủng hoảng. Chúng ta tránh tình trạng dư thừa khi có thể và hỗ trợ thêm cho những cá

nhân bị ảnh hưởng bởi việc cắt giảm việc làm tìm việc làm mới. Chúng ta nâng cao ý thức của nhân viên về các vấn đề sức khỏe.

### **Chúng ta trả lương công bằng và mang tính cạnh tranh**

Công bằng là điều bắt buộc. Nhân viên của tập đoàn Sonova phải được trả lương công bằng. Hệ thống lương của chúng ta phải tính đến phạm vi công việc của từng cá nhân, thị trường và kết quả làm việc của nhân viên. Việc trả lương vì thế không chỉ thích đáng trong phạm vi nội bộ và còn phải mang tính cạnh tranh với những công ty khác.

### **Chúng ta thông tin và liên lạc với nhau một cách chủ động và hai chiều**

Thông tin và liên lạc giúp tạo ra động lực làm việc và sự minh bạch. Đối với chúng ta, nguyên tắc hai chiều áp dụng cho cả người quản lý và nhân viên. Chủ động thu thập thông tin và truyền thông tin là một phần trong văn hóa giao tiếp của chúng ta.

### **Chúng ta tránh những mâu thuẫn trong quyền lợi**

Các nhân viên phải trung thành với tập đoàn Sonova. Mỗi nhân viên cần xác định sớm những quyền lợi cá nhân nào của mình có thể mâu thuẫn với quyền lợi của tập đoàn và cần phải thực hiện những biện pháp thích hợp. Những ví dụ về mâu thuẫn trong quyền lợi như là trực tiếp hoặc gián tiếp làm việc cho các đối thủ cạnh tranh của tập đoàn Sonova, ký hợp đồng với họ hàng, làm thành viên Ban Giám Đốc cho đối thủ cạnh tranh hoặc sở hữu một phần hoặc có góp vốn vào công ty có hoạt động cạnh tranh trực tiếp hoặc gián tiếp với tập đoàn Sonova. Nếu bạn có thắc mắc gì về việc liệu một mối quan hệ nào đó có mâu thuẫn với công việc của bạn tại tập đoàn Sonova hay không, bạn hãy ngay lập tức tham vấn với cấp trên của bạn.

### **Chúng ta khuyến khích sự đa văn hóa trong công ty**

Sự đa chủng tộc, ngôn ngữ, tôn giáo, văn hóa và tình trạng sức khỏe được thể hiện rõ trong công ty chúng ta. Chúng ta khuyến khích sự đa dạng này bởi vì nó đảm bảo sự gắn gũi đối với cộng đồng và khách hàng của chúng ta.

### **Chúng ta tôn trọng sự nguyên vẹn cá nhân của nhân viên chúng ta**

Chúng ta ngăn chặn các hành vi bắt nạt, quấy rối tình dục bằng cách tuân thủ các quy tắc có liên quan và kiên quyết xử phạt những hành vi vi phạm. Chính sách của chúng ta là cung cấp một môi trường làm việc không có sự quấy rối. Dù từ 'quấy rối' thông thường được nhắc đến như quấy rối tình dục. Tuy nhiên quấy rối tại nơi làm việc còn bao gồm những quấy rối liên quan đến dân tộc, chủng tộc, tôn giáo, nguồn gốc, giới tính, định hướng tình dục, đặc tính giới, tuổi tác, khuyết tật về thể trạng hoặc những hành động vi phạm pháp luật hoặc những hành động không phù hợp khác. Tập đoàn Sonova cấm các hành vi quấy rối ở bất kỳ hình thức nào, dù thể hiện bằng lời nói, không lời, hay cử chỉ điệu bộ.

Bạn được khuyến khích báo cáo các trường hợp quấy rối cho cấp trên của bạn hoặc cho trường phòng nhân sự tại công ty bạn làm việc. Các báo cáo của bạn sẽ được bảo mật ở mức tối đa có thể và sẽ không để xảy ra trường hợp người làm chứng hoặc thừa kiện bị trả đũa vì việc báo cáo trung thực của họ.

### **Chúng ta khuyến khích việc trao đổi ý tưởng**

Kiến thức quản lý được chuyển tải trong công việc hàng ngày có nghĩa là những kiến thức hữu ích được chuyển đi trực tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới. Cách quản lý của tập đoàn chúng ta khuyến khích việc trao đổi ý tưởng. Đây là một điều kiện tiên quyết để chúng ta có thể đưa ra những giải pháp trợ thính cách tân.

## 10. Cách hành xử đối với các nhân viên cấp trên trực tiếp

---

### **Chúng ta tuân thủ những chỉ đạo của những người quản lý trực tiếp**

Công ty chỉ có thể hoạt động tốt nếu người nhân viên tuân theo sự chỉ đạo của cấp trên trực tiếp của họ. Nếu có lý do thuyết phục để không tuân theo sự chỉ đạo của cấp trên, chúng ta phải nói chuyện cởi mở với người quản lý trực tiếp của mình về vấn đề này. Lý tưởng nhất là đưa ra những ý kiến mang tính chất xây dựng. Một khi đã đưa ra quyết định, ta phải kiên định thực hiện nó.

### **Chúng ta xử lý kiên quyết những vấn đề có thể gây tổn hại đến tập đoàn Sonova**

Nếu phát hiện có những vấn đề, dù lớn hay nhỏ, có thể gây tổn hại đến tập đoàn Sonova, như việc những than phiền, khiếu nại của khách hàng chưa được giải quyết, những trường hợp có thể tiết kiệm cắt giảm chi phí nhưng lại chưa được thực hiện, những hành vi không phù hợp với luật pháp hoặc những ý tưởng sáng kiến không được theo đuổi đến cùng, chúng ta sẽ báo cáo với người quản lý trực tiếp để các tình huống được giải quyết hoặc theo đuổi đến cùng. Những thông tin này được cung cấp một cách hữu ích, lý tưởng nhất là được đi kèm với những góp ý hay về cách giải quyết vấn đề.

## 11. Làm sao để được trợ giúp

---

Với sự hiểu biết về những vấn đề và khía cạnh đạo đức nêu ra trong Quy Tắc Hành Xử thì việc hiểu rõ sự đúng hay sai là điều thật dễ dàng. Nếu có những thắc mắc về vấn đề liên quan đến luật pháp, thì quan điểm của chúng ta rất rõ ràng và không mơ hồ là chúng ta tuân thủ luật pháp. Đôi khi, một số câu hỏi hông được trả lời ngay vì không thể dự trù trước tất cả các tình huống, khi đó cách tốt nhất là chúng ta phải hiểu phương pháp tiếp cận và giải quyết những vấn đề khó khăn.

Sau đây là các bước cần phải nhớ và những câu hỏi khi cần hỏi. Khi ở trong bất kỳ tình huống nào mà bạn không biết chắc mình phải nên làm gì, bạn phải tìm sự hướng dẫn trước khi hành động.

1. **Thu thập các dữ kiện có liên quan.** Thật khó tìm ra câu trả lời với tất cả các dữ kiện có liên quan. Nhưng bạn không thể có được câu trả lời khi không có các dữ kiện đó.
2. **Vi lý do đặc biệt gì mà tôi được yêu cầu làm việc này?** Câu hỏi này giúp bạn tập trung vào vấn đề cụ thể mà bạn đang đương đầu và những biện pháp thay thế mà bạn có thể sử dụng.
3. **Làm rõ trách nhiệm của bạn.** Nhiều tình huống mà chúng ta gặp phải có liên quan đến việc chia sẻ trách nhiệm. Vậy các bên khác có được thông báo về điều này không? Bằng cách kéo người khác vào cuộc và nêu lên các vấn đề, bạn sẽ có thể tìm ra cách giải quyết tốt sau đó.
4. **Điều đó có công bằng không?** Nếu một hành động có vẻ không công bằng, bạn hãy tìm hiểu xem tại sao nó có vẻ như vậy và ai là người có thể bị ảnh hưởng. Liệu có thể là khách hàng của chúng ta? Là quyền lợi của công ty? Hay là nhân viên công ty?
5. **Bàn luận vấn đề với người quản lý trực tiếp của bạn**  
Đây là hướng dẫn cơ bản cho mọi tình huống. Trong mọi tình huống, người quản lý trực tiếp của bạn sẽ có cách nhìn vấn đề rộng hơn và sẽ trân trọng việc bạn tham khảo ý kiến của họ để đưa ra quyết định trước khi mọi việc quá trễ.
6. **Luôn sẵn có những sự trợ giúp thêm khi cần thiết.** Trong một số trường hợp cá biệt việc tham khảo ý kiến của người quản lý trực tiếp là không thích hợp thì bạn hãy liên hệ với trưởng phòng nhân sự tại nơi bạn làm việc trước. Trường hợp bạn vẫn chưa thỏa mãn, bạn hãy liên hệ với Giám Đốc Điều Hành của công ty nơi bạn công tác.
7. **Hãy liên lạc với những kênh liên lạc phù hợp với bạn.** Khi những nơi bạn đã liên lạc không giải quyết thỏa đáng vấn đề của bạn, bạn có thể liên hệ Bộ Phận Pháp Lý. Danh tánh của bạn sẽ được giữ kín. Nơi cuối cùng bạn có thể liên hệ là đường dây nóng Sonova Compliance Hotline phục vụ mỗi ngày vào bất kỳ lúc nào. Sau đây là đường dây nóng Sonova Compliance Hotline:

Từ Trung Quốc gọi 10-800-711-0748 hoặc 10-800-110-0692

Từ Canada gọi (866) 447-5045

Từ Đức gọi 0800-180-3417

Từ Thụy Sĩ gọi 0800-56-3263

Từ Hoa Kỳ gọi (866) 447-5045

Từ Việt Nam gọi (704) 521-1168

Từ tất cả các nước khác, vui lòng gọi +1 866 447 5045

## 12. Quy Tắc Hành Xử trong ngôn ngữ của bạn

---

Quy Tắc Hành Xử của tập đoàn Sonova được dịch sang các ngôn ngữ sau.

عربي

Italiano

漢語

हिन्दी

Dansk

日本語

Nederlands

Polski

English

Portuguese

Français

Русский

Deutsch

Español

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

Bản tiếng Anh mang tính quyết định