



## TÜV SÜD Trust Channel

### शिकायतों या कदाचार के संकेतों की रिपोर्ट करने के लिए प्रक्रिया के नियम

प्रक्रिया के ये नियम टीयूवी एसयूडी समूह की सभी कंपनियों पर लागू होते हैं जिसमें टीयूवी एसयूडी एजी, टीयूवी एसयूडी ऑटो सर्विस जीएमबीएच, टीयूवी एसयूडी इंडस्ट्री सर्विस जीएमबीएच, टीयूवी एसयूडी प्रोडक्ट सर्विस जीएमबीएच या टीयूवी टेक्नीशे यूबरवाचुंग हेसेन जीएमबीएच प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से बहुमत हित रखता है या जिस पर इसका अन्यथा निर्णायक प्रभाव पड़ता है (इसके बाद: "टीयूवी एसयूडी")।

#### विहंगावलोकन

#### प्रक्रिया के नियम निम्नलिखित पर जानकारी प्रदान करते हैं:

- एक. स्कोप - कौन रिपोर्ट कर सकता है और क्या रिपोर्ट किया जा सकता है?
- दो. एक रिपोर्ट प्रस्तुत करना - कुछ कैसे रिपोर्ट किया जा सकता है?
- तीन. जिम्मेदारी - एक रिपोर्ट कौन संसाधित करता है?
- चार. प्रक्रिया - एक रिपोर्ट कैसे संसाधित की जाती है?
- पाँच. नुकसान के खिलाफ सुरक्षा - शामिल व्यक्तियों को कैसे संरक्षित किया जाता है?

#### गुंजाइश

#### एक. स्कोप - कौन रिपोर्ट कर सकता है और क्या रिपोर्ट किया जा सकता है?

कौन? कोई भी व्यक्ति कदाचार की शिकायत या संकेत प्रस्तुत कर सकता है (इसके बाद: "रिपोर्ट")। इसलिए एक रिपोर्ट दुनिया भर में टीयूवी एसयूडी या किसी भी बाहरी व्यक्ति द्वारा नियोजित किसी भी व्यक्ति द्वारा बनाई जा सकती है।

क्या? एक रिपोर्ट टीयूवी एसयूडी के अपने व्यवसाय में या आपूर्ति श्रृंखला में कानूनों और आंतरिक नीतियों के साथ-साथ मानव अधिकारों और पर्यावरण संरक्षण दायित्वों दोनों के वास्तविक या संभावित उल्लंघन से संबंधित हो सकती है।

#### रिपोर्ट

#### दो. एक रिपोर्ट प्रस्तुत करना - कुछ कैसे रिपोर्ट किया जा सकता है?

कैसा? एक रिपोर्ट सबमिट करने के लिए, [www.bkms-system.com/tuvsud](http://www.bkms-system.com/tuvsud) के माध्यम से डिजिटल रिपोर्टिंग सिस्टम टीयूवी एसयूडी ट्रस्ट चैनल का उपयोग करने की सिफारिश की जाती है जो तकनीकी रूप से जर्मनी में संरक्षित सर्वरों पर एक बाहरी सेवा प्रदाता द्वारा प्रबंधित की जाती है। इसके अलावा, रिपोर्ट ई-मेल ([trustchannel@tuvsud.com](mailto:trustchannel@tuvsud.com)), फोन द्वारा, व्यक्तिगत रूप से, या वैश्विक अनुपालन कार्यालय के साथ-साथ किसी भी टीयूवी एसयूडी कार्यकारी को पत्र द्वारा भी प्रस्तुत की जा सकती है।

कब? यदि आप TÜV SÜD ट्रस्ट चैनल चुनते हैं, तो आप किसी भी समय एक रिपोर्ट सबमिट कर सकते हैं। ऐसा करते समय आप अपनी पसंदीदा भाषा का चयन कर सकते हैं।

अनाम या नाम के साथ? यदि वांछित हो, तो रिपोर्ट प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति पूरी तरह से गुमनाम रह सकते हैं। TÜV SÜD ट्रस्ट चैनल में दर्ज रिपोर्ट तकनीकी रूप से पता लगाने योग्य नहीं हैं। हालांकि, तथ्यों का विवरण और प्रकृति रिपोर्ट प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति के बारे में निष्कर्ष निकालने की अनुमति दे

सकती है। TÜV SÜD ट्रस्ट चैनल में, आप एक इलेक्ट्रॉनिक मेलबॉक्स सेट कर सकते हैं जिसके माध्यम से आप अपने स्वयं के नाम का खुलासा किए बिना TÜV SÜD के साथ संदेशों का आदान-प्रदान कर सकते हैं।

### उत्तरदायित्व

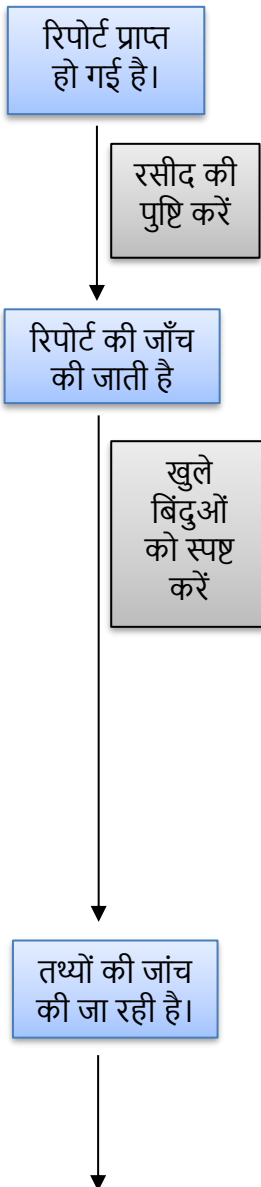
### तीन. जिम्मेदारी - एक रिपोर्ट कौन संसाधित करता है?

कौन?

रिपोर्ट केवल चयनित, अच्छी तरह से प्रशिक्षित टीयूवी एसयूडी कर्मचारियों के एक छोटे समूह द्वारा संसाधित की जाती हैं। एक रिपोर्ट को संसाधित करते समय, ये कर्मचारी निष्पक्ष, स्वतंत्र होते हैं, निर्देशों से बंधे नहीं होते हैं, और गोपनीयता के लिए बाध्य होते हैं।

### प्रक्रियात्मक कदम

### चार. प्रक्रिया - एक रिपोर्ट कैसे संसाधित की जाती है?



प्रत्येक रिपोर्ट को गंभीरता से लिया जाता है और निम्नलिखित प्रक्रियात्मक चरणों में संसाधित किया जाता है:

#### क) प्राप्ति की पुष्टि

रिपोर्ट प्राप्त होने के बाद, रिपोर्टिंग व्यक्ति को सात दिनों के भीतर रसीद की पुष्टि प्राप्त होगी यदि इस व्यक्ति से संपर्क करने की संभावना है।

#### ख) रिपोर्ट की जांच करना

सबसे पहले, यह जांचकी जाती है कि रिपोर्ट में आगे के चरणों के लिए पर्याप्त जानकारी है या नहीं। यदि रिपोर्टिंग व्यक्ति से संपर्क करने की संभावना है, तो खुले बिंदुओं को स्पष्ट किया जाता है।

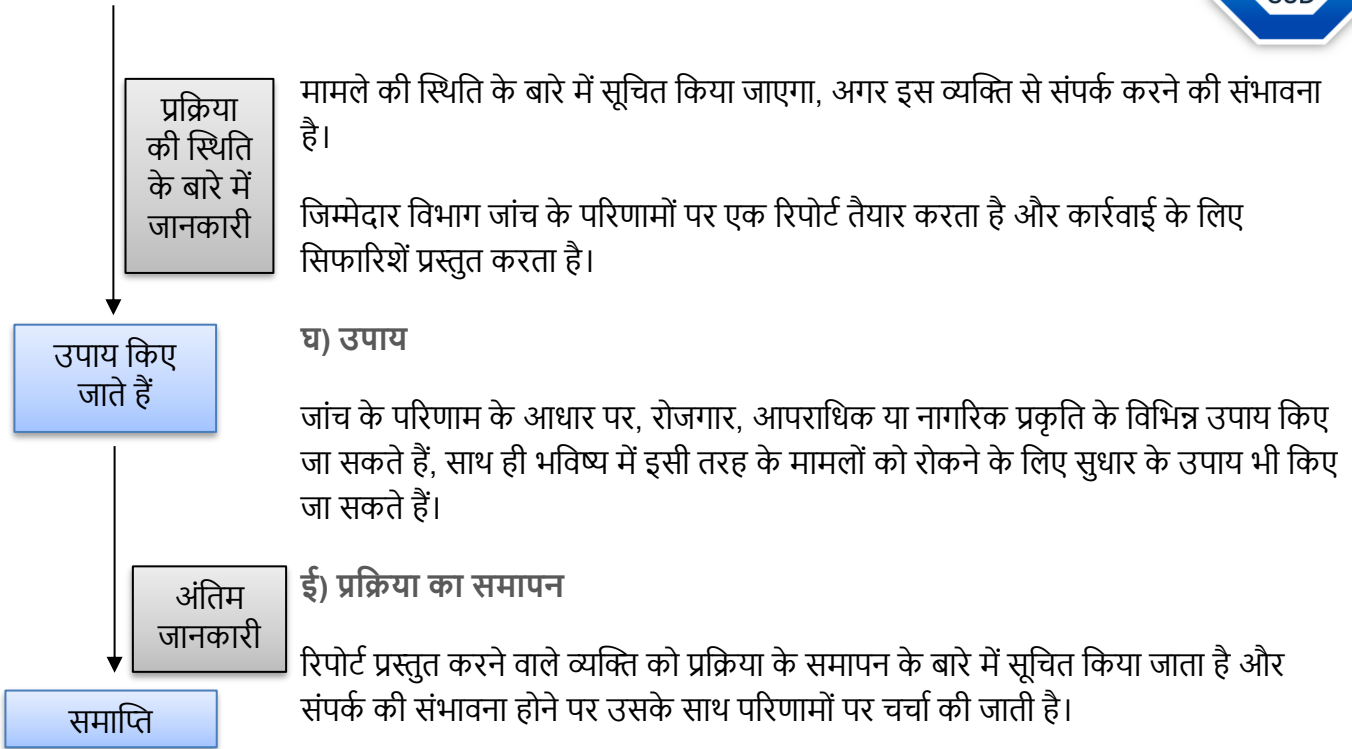
इसके बाद, आगे की प्रक्रिया निर्धारित की जाती है। रिपोर्ट की सामग्री के आधार पर, तत्काल सुधारात्मक कार्रवाई शुरू की जा सकती है या टीयूवी एसयूडी में एक विशेषज्ञ विभाग आगे की प्रक्रिया को संभाल सकता है।

यदि रिपोर्ट में पर्याप्त जानकारी नहीं है, तो इसे आगे स्पष्ट नहीं किया जा सकता है या आगे की जांच के बिना खंडन किया जा सकता है, तो मामला बंद कर दिया जाएगा। यदि रिपोर्टिंग करने वाले व्यक्ति से संपर्क करने की संभावना है, तो उसे इस बारे में सूचित किया जाएगा।

#### ग) तथ्यों की जांच

रिपोर्ट की गई जानकारी पारित होने के बाद, टीयूवी एसयूडी में जिम्मेदार विशेषज्ञ विभाग तथ्यों की जांच करता है। इस उद्देश्य के लिए, उदाहरण के लिए, रिपोर्टिंग व्यक्ति (यदि संपर्क की संभावना है), रिपोर्ट से प्रभावित व्यक्ति और अन्य व्यक्तियों, दस्तावेजों और डेटा आदि के साथ बातचीत की जाती है।

जांच की अवधि मामले के तथ्यों पर निर्भर करती है और कुछ दिनों और हफ्तों से लेकर कई महीनों तक हो सकती है। जांच के दौरान, रिपोर्ट दर्ज करने वाले व्यक्ति को तीन महीने के भीतर



हिफाज़त

**पाँच. नुकसान के खिलाफ सुरक्षा - शामिल व्यक्तियों को कैसे संरक्षित किया जाता है?**

जो लोग अपने ज्ञान के अनुसार और अच्छे विश्वास में रिपोर्ट करते हैं, उन्हें टीयूवी एसयूडी से कोई नुकसान नहीं होगा; TÜV SUD भी दूसरों से प्रतिशोध को बर्दाश्त नहीं करता है।

उसी समय, टीयूवी एसयूडी उन व्यक्तियों की रक्षा के महत्व को पहचानता है जिनके खिलाफ एक रिपोर्ट निर्देशित की जाती है। न तो इन व्यक्तियों और न ही रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति से समय से पहले समझौता किया जा सकता है।