中粮国际
COFCO INTL

इंटग्रिटी हॉटलाइन

FAQ's

सत्यनिष्ठा हॉटलाइन के बारे में

सत्यनिष्ठा हॉटलाइन एक व्यापक और गोपनीय रिपोर्टिग टूल है जो सकारात्मक कार्य वातावरण का निर्माण करने के दौरान कार्यस्थल में धोखाधड़ी, दुर्व्यवहार और अन्य दुराचार का पता लगाते हुए प्रबंधन और कर्मचारियों को एक साथ मिलकर काम करने में सहायता प्रदान करता है।

जब आप अपनी रिपोर्ट पूरी कर लेते हैं उसके बाद आपको एक अद्वितीय कोड निर्दिष्ट किया जाता है, जिसे "रिपोर्ट की" कहते हैं। अपनी "रिपोर्ट की" और पासवर्ड को लिख लें तथा इन्हें एक सुरक्षित स्थान पर रखें। 5-6 व्यावसायिक दिनों के पश्चात, आपकी रिपोर्ट पर दिए गए फीडबैक अथवा प्रश्नों को देखने के लिए अपनी "रिपोर्ट की" और पासवर्ड का उपयोग करें।

एथिक्सपॉइंट किसी भी प्रकार से 911 अथवा कोई भी आपातकालीन सेवा नहीं है:

जीवन या संपत्ति के लिए तत्काल खतरा प्रस्तुत करने वाली घटनाओं की रिपोर्ट करने के लिए इस साइट का उपयोग न करें। इस सेवा के माध्यम से पेश की गई रिपोर्टों पर तत्काल प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हो सकती है। अगर आपको आपातकालीन सहायता की आवश्यकता है, तो कृपया अपने स्थानीय प्राधिकरण से संपर्क करें।

हमें सत्यनिष्ठा हॉटलाइन जैसी प्रणाली की आवश्यकता क्यों है?

- हमारा मानना है कि हमारे कर्मचारी हमारी सबसे महत्वपूर्ण संपत्ति हैं। संचार के खुले चैनलों के निर्माण द्वारा, हम एक सकारात्मक कार्य वातावरण को बढ़ावा देकर अपनी उत्पादकता को भी अधिकतम कर सकते हैं।
- एक प्रभावी रिपोर्टिग प्रणाली, हमारी सत्यनिष्ठा और नैतिक निर्णय लेने की संस्कृति को बढ़ावा देने के हमारे द्वारा किए गए अन्य प्रयासों को बढ़ावा देगी।

रिपोर्टिंग - सामान्य

Q क्या मैं इंटरनेट अथवा टेलीफोन का उपयोग करके रिपोर्ट कर सकता हूं?

A जी, हाँ। सत्यनिष्ठा हॉटलाइन के साथ, आप टेलीफोन अथवा इंटरनेट के माध्यम से किसी भी प्रकार की गोपनीय, अज्ञात रिपोर्ट को दर्ज करने की क्षमता रखते हैं।

Q यदि मैं कोई उल्लंघन देखता हूं, तो क्या मुझे अपने प्रबंधक, सुरक्षा अधिकारी अथवा मानव संसाधनों को केवल इसकी रिपोर्ट ही करनी चाहिए तथा उन्हें इससे निपटने देना चाहिए?

A जब आपको ऐसा प्रतीत होता है कि कुछ व्यवहार के कारण हमारी आचार संहिता का उल्लंघन हो रहा है, तो हम आपसे उम्मीद करते हैं कि आप इसकी रिपोर्ट करें। आदर्श रूप से, आपको इस प्रकार के किसी भी मामले को अपने प्रत्यक्ष प्रबंधक अथवा हमारी प्रबंधन टीम के दूसरे सदस्य के समक्ष प्रस्तुत करना चाहिए। हालांकि, हम यह मानते हैं कि ऐसी परिस्थितियां हो सकती हैं जब आप इस तरह के मामलों की रिपोर्ट करने में सहजता का अनुभव नहीं करते हैं। ऐसी परिस्थितियों के लिए ही हमने सत्यनिष्ठा हॉटलाइन प्रक्रिया का निर्माण किया है। हम, ऐसी जानकारियों को आप तक ही रहने देने के बजाए आपको अधिक तत्परता के साथ गुमनाम रूप से इसकी रिपोर्ट करने में सहायता प्रदान करेंगे।

Q क्या प्रबंधन वास्तव में चाहता है कि मुझे रिपोर्ट करनी चाहिए?

A हम निश्चित रूप से ऐसा ही चाहते हैं। वास्तव में, हम चाहते हैं कि आप रिपोर्ट करें। आप जानते हैं कि हमारी कंपनी में क्या चल रहा है - चाहे वह अच्छा हो अथवा बुरा। आपको ऐसी किसी गतिविधि का प्रारंभिक ज्ञान हो सकता है, जोकि आगे जाकर चिंता का कारण बन सकती है।आपके द्वारा की गई रिपोर्टिंग से कंपनी और हमारे लोगों पर होने वाले संभावित नकारात्मक प्रभाव को कम किया जा सकता है। इसके साथ ही, सकारात्मक इनपुट के सुझाव से उन मामलों की पहचान करने में मदद मिल सकती है जिनके द्वारा कॉर्पोरेट की उन्नति और प्रदर्शन को बेहतर बनाया जा सकता है।

Q मुझे जो कुछ भी पता है, उसकी रिपोर्ट क्यों करनी चाहिए? इनसे मेरा क्या संबंध है?

A हम सभी को एक सकारात्मक वातावरण में काम करने का अधिकार है और इसके साथ ही हमारा यह उत्तरदायित्व है कि हम नैतिक तरीके से व्यवहार करें तथा यदि कोई भी उचित रूप से व्यवहार नहीं करता है तो उपयुक्त लोगों को इसकी जानकारी होनी आवश्यक है। एक साथ काम करके, हम एक गुणकारी और उत्पादक वातावरण को बनाए रख सकते हैं। किसी कॉर्पोरेट में किए गए दुराचार, संपूर्ण कंपनी की आजीविका को खतरे में डाल सकता है।

Q मुझे किस प्रकार की स्थितियों की रिपोर्ट करनी चाहिए?

A हमारे आचार संहिता में होने वाले किसी भी उल्लंघन अथवा आपके किसी भी प्रकार के मामले की रिपोर्ट करने के लिए सत्यनिष्ठा हॉटलाइन प्रणाली को आप सभी कर्मचारियों हेतु ही डिज़ाइन किया गया है।

Q ये रिपोर्ट्स कहां जाती हैं? इन तक कौन पहुंच सकता है?

A सुरक्षा में किसी भी प्रकार के संभावित अतिक्रमण की रोकथाम के लिए रिपोर्टें प्रत्यक्ष रूप से सत्यनिष्ठा हॉटलाइन के सुरक्षित सर्वर पर ही दर्ज की जाती हैं। सत्यनिष्ठा हॉटलाइन के माध्यम से, इन रिपोर्टों को कंपनी के केवल उन्हीं विशिष्ट व्यक्तियों को ही उपलब्ध कराया जाता है, जिन्हें उल्लंघन के प्रकार और घटना स्थल के आधार पर, रिपोर्ट का मूल्यांकन करने का अधिकार दिया गया है। इन रिपोर्ट के प्रत्येक प्राप्तकर्ताओं को इन रिपोर्टों को अत्यंत गुप्त रखने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

Q क्या इस प्रकार की प्रणाली का तात्पर्य यह है कि कोई मेरे ऊपर नज़र रखे हुए है?

A सत्यनिष्ठा हॉटलाइन प्रणाली हमारे संपूर्ण सिद्धांतों के सकारात्मक पहलू को बनाए रखने पर केंद्रित है, तथा यह हमें एक सुरक्षित, संरक्षित और नैतिकतापूर्ण कार्यस्थल के आश्वासन की स्वीकृति प्रदान करता है। आपको नैतिक दुविधाओं पर मार्गदर्शन लेने, सकारात्मक सुझाव प्रदान करने अथवा किसी समस्या के विषय में विचार-विमर्श करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। आज के कार्यस्थल में प्रभावी संचार प्रणाली होना बहुत महत्वपूर्ण है और संचार को बढ़ाने के लिए यह एक बेहतर साधन है।

सकारात्मक रिपोर्टिंग वातावरण को बनाए रखते हुए अपने अनुपालन दायित्वों को पूरा करने के लिए हमने सर्वोत्तम रिपोर्टिंग टूल का चयन किया है।

रिपोर्टिंग की सुरक्षा एवं गोपनीयता

Q मैं समझता हूं कि मेरे द्वारा कंपनी के कंप्यूटर से भेजी गई कोई भी रिपोर्ट एक सर्वर लॉग का निर्माण करती है जो मेरे पीसी से कनेक्ट होने वाली प्रत्येक वेब साइट के बारे में बताती है, तो क्या यह लॉग, रिपोर्ट ओरिजिनैटर के रूप में मेरी पहचान नहीं करवाएगी?

A सत्यनिष्ठा हॉटलाइन, आईपी एड्रेस सहित किसी भी प्रकार के आंतरिक कनेक्शन के लॉग का निर्माण अथवा रखरखाव नहीं करती है, इसलिए आपके पीसी के सत्यनिष्ठा हॉटलाइन से लिंक होने की कोई भी जानकारी उपलब्ध नहीं होती है। वास्तव में, सत्यनिष्ठा हॉटलाइन संविदात्मक रूप से प्रतिबद्ध है कि वह किसी भी रिपोर्ट करने वाले की पहचान को आगे प्रेषित नहीं करेगी।

यदि आप अपने कार्यस्थल के पीसी पर किसी रिपोर्ट को साझा करने में असहजता का अनुभव करते हैं, तो आपके पास सत्यनिष्ठा हॉटलाइन की सुरक्षित वेबसाइट के माध्यम से हमारे कार्यस्थल से बाहर (जैसे इंटरनेट कैफे, एक दोस्त के घर इत्यादि) के किसी पीसी का उपयोग करके रिपोर्ट करने का विकल्प भी होता है।

Q क्या मैं, अपने घर से रिपोर्ट दायर कर सकता हूं और इसके बावजूद भी गुमनाम रह सकता हूं?

A जी, हाँ। घर से, किसी पड़ोसी के कंप्यूटर अथवा किसी भी दूसरे इंटरनेट पोर्टल से की गई रिपोर्ट सुरक्षित और गुमनाम रहेगी। इंटरनेट पोर्टल कभी भी स्क्रीन के नाम से विज़िटर की पहचान नहीं करता है और सत्यनिष्ठा हॉटलाइन प्रणाली, इंटरनेट एड्रेस से दूरी बनाए रखती है, ताकि गुमनामी को पूर्ण रूप से कायम रखा जा सके। इसके अलावा, सत्यनिष्ठा हॉटलाइन संविदात्मक रूप से प्रतिबद्ध है कि वह किसी भी रिपोर्ट करने वाले की पहचान को आगे प्रेषित नहीं करेगी।

Q क्या टेलिफोन टोल-फ्री हॉट लाइन गोपनीय होने के साथ- साथ गुमनाम भी है?

A जी, हाँ। इसमें भी आपसे ठीक उसी प्रकार की ही जानकारी प्रदान करने के लिए कहा जाएगा, जैसी आप इंटरनेट आधारित रिपोर्ट में प्रदान करेंगे तथा इसमें एक साक्षात्कारकर्ता आपकी प्रतिक्रियाओं को सत्यनिष्ठा हॉटलाइन की वेबसाइट पर टाइप कर देगा। इस प्रकार की रिपोर्टों के लिए भी ठीक वैसे ही सुरक्षा और गोपनीयता उपाय किए गए हैं, जो रिपोर्टों को दर्ज करते हुए लागू होते हैं।

Q मुझे इस बात की चिंता है कि मेरे द्वारासत्यनिष्ठा हॉटलाइन को प्रदान की गई सूचनाएं अंततः मेरी पहचान को प्रकट कर देंगी। आप मुझे कैसे आश्वस्त कर सकते हैं कि ऐसा नहीं होगा?

A सत्यनिष्ठा हॉटलाइन प्रणाली, आपकी गुमनामी की रक्षा के लिए ही डिज़ाइन की गई है। हालांकि, अगर आप गुमनाम बने रहना चाहते हैं, तो एक रिपोर्ट करने वाली पार्टी के रूप में, आपको यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि रिपोर्ट में निहित विषय द्वारा किसी भी तरह से आपकी पहचान प्रकट न हो सके। उदाहरण के लिए, "जॉन स्मिथ के बगल में मेरे क्यूब से..." या "मेरे 33 वर्षों में ...", प्रकार के वाक्यांशों का उपयोग न करें।

Q यदि मैं अपनी रिपोर्ट के साथ अपनी पहचान भी देना चाहता हूं, तो क्या होगा?

A यदि आप चाहते हैं, तो आपकी पहचान कराने हेतु रिपोर्ट में एक अनुभाग को शामिल किया गया है।

सलाह एवं सर्वोत्तम व्यवहार

Q मैं अनैतिक आचरण से जुडे हुए कुछ व्यक्तियों से अवगत हूं, लेकिन यह मुझे प्रभावित नहीं करता है। मुझे इसकी रिपोर्ट करने की परेशानी क्यों उठानी चाहिए?

A हमारी कंपनी नैतिक व्यवहार को बढ़ावा देने के विकल्प का चयन करती है। किसी भी स्तर पर होने वाले सभी अनैतिक आचरण,अंतत: आपके साथ-साथ कंपनी तथा इसके सभी कर्मचारियों को नुकसान पहुंचाते हैं। आपको केवल इस बात पर विचार करना होगा कि हाल ही के कॉर्पोरेट घोटाले में क्या हुआ था, उन विनाशकारी प्रभावों को देखने के लिए जो नैतिकता में त्रुटियां होने के कारण भी अहानिकर प्रतीत होते हैं, लेकिन दूसरी स्थिति में गुणकारी कंपनी को प्रभावित कर सकते हैं। इसलिए यदि आपको दुर्व्यवहार या नैतिक उल्लंघनों की किसी भी प्रकार की घटना के विषय में पता चलता है, तो आपके और आपके सहकर्मियों द्वारा इसकी रिपोर्ट करना, अपना कर्तव्य समझें।

Q क्या रिपोर्ट पर किए गए यह फॉलो-अप पहले की भांति ही सुरक्षित हैं?

A सत्यनिष्ठा हॉटलाइन के माध्यम से किए गए सभी प्रकार के पत्र व्यवहारों को समान रूप से एक मजबूत भरोसे के अंतर्गत रखा गया है, चाहे वह प्रारंभिक रिपोर्ट हों, जो गुमनामी के छत्र के अंतर्गत जारी रहती हों।

Q मुझे इस बात का पूरा यकीन नहीं है कि मैंने जो देखा या सुना है, वह कंपनी नीति का उल्लंघन है अथवा अनैतिक आचरण में शामिल है, लेकिन ऐसा होना मुझे सही नहीं लग रहा है। मुझे क्या करना चाहिए?

A एक रिपोर्ट दर्ज करें। सत्यनिष्ठा हॉटलाइन आपको अपनी रिपोर्ट तैयार करने और दर्ज करने में सहायता प्रदान कर सकती है ताकि इसे उचित रूप से समझा जा सके। हम आपको ऐसी परिस्थिति के विषय में रिपोर्ट करेंगे जोकि अनैतिक व्यवहार की जांच न किए जाने की स्थिति में अहानिकर साबित हो जाते हैं, क्योंकि आप उनके विषय में स्पष्ट नहीं थे।

Q क्या होगा यदि मेरे मालिक अथवा अन्य प्रबंधक उल्लंघन में शामिल हैं? क्या उन्हें इस बात की रिपोर्ट नहीं मिल जाएगी और इसके प्रति वे सतर्क नहीं हो जाएंगे?

A सत्यनिष्ठा हॉटलाइन प्रणाली तथा रिपोर्ट के होने वाले वितरण को इस प्रकार से डिज़ाइन किया गया हैं, ताकि अपराध में फंसी हुई पार्टियों को सूचित न किया जा सके अथवा वे उन रिपोर्टों तक पहुंच न बना सकें, जिसमें उनके नाम संदिग्ध हैं।

Q क्या मैं तब भी रिपोर्ट दर्ज कर सकता हूं यदि मेरे पास इंटरनेट तक पहुंच नहीं है?

A आप किसी भी कंप्यूटर के माध्यम से जिस पर इंटरनेट की सुविधा उपलब्ध हो, सत्यनिष्ठा हॉटलाइन पर रिपोर्ट दर्ज कर सकते हैं। आप घर से भी रिपोर्ट दर्ज कर सकते हैं। इंटरनेट की सुविधा वाले बहुत से सार्वजनिक स्थलों से, जिनमें सार्वजनिक पुस्तकालय भी शामिल हैं। यदि आपके पास उपयोग करने के लिए कंप्यूटर नहीं है या आप असहजता का अनुभव करते हैं, तो आप सत्यनिष्ठा हॉटलाइन टोल-फ्री हॉटलाइन को कॉल कर सकते हैं, जो दिन में 24 घंटे, साल में 365 दिन उपलब्ध है।

Q मेरे द्वारा रिपोर्ट दर्ज किए जाने के पश्चात यदि घटना के विषय में मुझे कुछ महत्वपूर्ण याद आता तो मुझे क्या करना होगा? अथवा ऐसी स्थिति में क्या होगा यदि मेरी रिपोर्ट के संबंध में कंपनी मुझसे कुछ दूसरे प्रश्न करती है?

A जब आप, सत्यनिष्ठा हॉटलाइन की वेबसाइट अथवा संबंधित रिपोर्टिंग चैनल कॉल सेंटर के माध्यम से कोई रिपोर्ट दर्ज करते हैं, तो आपको एक यूनिक यूज़र नेम दिया जाता है और आपसे पासवर्ड का चयन करने के लिए कहा जाता है। आप इंटरनेट अथवा टेलीफ़ोन द्वारा सत्यनिष्ठा हॉटलाइन प्रणाली पर पुन: जा सकते हैं और अधिक जानकारी प्रदान करने के लिए वास्तविक रिपोर्ट तक पहुंच बना सकते हैं अथवा कंपनी के प्रतिनिधि द्वारा उठाए गए प्रश्नों के उत्तर देने और विवादित मामले को हल करने में सहायक अतिरिक्त जानकारी भी प्रदान कर सकते हैं। हम दृढ़ता से इस बात का सुझाव देते हैं कि आप कंपनी के प्रश्नों के उत्तर देने के लिए निर्दिष्ट समय पर साइट पर वापस आएं। आपने और कंपनी ने, अब इस प्रकार के "अज्ञात संवाद" में प्रवेश कर लिया है, जहां परिस्थितियों को न केवल पहचाना जाता है, बल्कि उनको हल भी किया जा सकता है, तोइस बात से कोई फर्क नहीं पड़ता कि मामला कितना पेचीदा है।

सीआईएल कॉर्पोरेट आचार समिति
संपर्क विवरण:
integrityhotline@cofcointernational.com

अध्यक्ष: मुख्य लेखा परीक्षा अधिकारी (या प्रतिनिधि)

मुख्य मानव संसाधन अधिकारी (या प्रतिनिधि)

मुख्य कानूनी परामर्शदाता (या प्रतिनिधि)

सीईओ कार्यालय के प्रमुख और कॉर्पोरेट मामलों के निदेशक (या प्रतिनिधि)

सीआईएल "अखंडता हॉटलाइन":
cofcointernational.com/integrity-hotline

यह प्रक्रिया निम्नलिखित के लिए लागू होती है:
कर्मचारी और हितधारक

प्रकाशन की मूल तिथि:
सितंबर 2018

संस्करण:
सितंबर 2018

कोष:
यह प्रक्रिया सीआईएल इंटरानेट पर उपलब्ध है

यह दस्तावेज़ कई भाषाओं में उपलब्ध है और समय-समय पर अपडेट किया जा सकता है। सीआईएल कॉर्पोरेट संहिता कमेटी द्वारा प्रकाशित और वितरित अंग्रेज़ी संस्करण की हमेशा जांच कर रहे हैं। यदि आप सुनिश्चित नहीं हैं कि आपका (मुद्रित) दस्तावेज नवीनतम संस्करण है, तो कृपया अपने स्थानीय मानव संसाधन या सीआईएल कॉर्पोरेट संहिता समिति से संपर्क करें।