

SHAKTI PUMPS (INDIA) LIMITED, PITHAMPUR DIST. DHAR, INDIA	TITLE: Grievance Policy ( शिकायत नीति )	DOC NO. - POLICY-HR-31 REV. NO. - 01 PAGE 1 OF 3
--	---	--

**Objective:** Shakti Pumps (India) Limited is committed to maintaining the highest standard of code of conduct and professionalism and towards this we have formulated a policy that shall give clarity to its internal stakeholders about the method and process to voice genuine concerns. The idea is to provide a harmonious working environment which affords equality of opportunity. Shakti Pumps recognizes the right of individuals to express their concern about work related issues and an official avenue to communicate to the management so that the resolution / settlement of issues is done confidentially, transparently, fairly, quickly and effectively as possible.

**उद्देश्य:** शक्ति पंप्स इंडिया लिमिटेड, आचार संहिता और व्यावसायिकता के उच्चतम मानक को बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है और इसके लिए हमने एक नीति बनाई है जो वास्तविक चिंताओं को दूर करने के तरीके और प्रक्रिया के बारे में अपने आंतरिक हितधारकों को स्पष्टता प्रदान करेगी। इस पॉलिसी का उद्देश्य एक सामंजस्यपूर्ण कार्य वातावरण प्रदान करना है जो सभी के लिए अवसर की प्रतिबद्धता को दर्शाता है। शक्ति पंप्स कर्मचारियों के अधिकारों को समझता है जहाँ उन्हें अपने काम से संबंधित मुद्दों के बारे में अपनी चिंता व्यक्त करने के लिए और प्रबंधन से संवाद करने के लिए एक आधिकारिक एवेन्यू उपलब्ध हो ताकि मुद्दों का समाधान / निपटान गोपनीय, पारदर्शी, निष्पक्ष रूप से, जल्दी और प्रभावी ढंग से संभव हो सके।

**Scope:** All the employees of Shakti Pumps.

**स्कोप:** शक्ति पंप के सभी कर्मचारी

**Description:** A grievance is defined as and limited to an alleged improper interpretation, application, or violation of a staff member terms and conditions of employment. Staff members have the right to seek redresses on matters of grievance related to their employment.

**विवरण:** एक शिकायत को एक कथित अनुपयुक्त व्याख्या, आवेदन, या एक कर्मचारी सदस्य के नियमों और शर्तों के उल्लंघन के रूप में परिभाषित किया गया है। स्टाफ के सदस्यों को अपने रोजगार से संबंधित शिकायतों के मामलों के निवारण का अधिकार है।

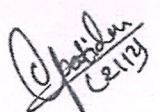
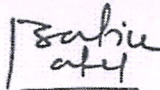
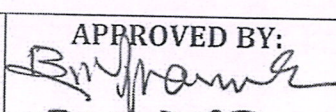
Individual grievances may include the following:

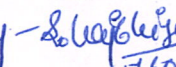
व्यक्तिगत शिकायतों में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- Payment of wages and other dues (मजदूरी और अन्य देय मूल्यों का भुगतान)
- Implementation of any conditions of employment in any individual case (किसी भी व्यक्तिगत मामले में रोजगार की किसी भी स्थिति का कार्यान्वयन)
- Recovery of dues (बकाया की वसूली)
- Working conditions (काम करने की स्थिति)
- Supervisory Practices (सुपरवाइजरी प्रैक्टिस)
- Grant of leave (छुट्टी का अनुदान)
- Medical facilities (चिकित्सा सुविधाएं)
- Issues regarding promotions, transfers etc. (पदोन्नति, स्थानान्तरण आदि के संबंध में मुद्दे)

#### Responsibility (ज़िम्मेदारी):

a. Line management: Provide initial guidance, counsel and make all efforts to resolve the complaint directly between the parties in a low key manner. To recommend the formal procedure wherever appropriate.

PREPARED BY:  HR Department	CHECKED BY:  Head HR <sup>3651</sup>	APPROVED BY:  30.11.2020 4292	DATE OF ISSUE: 30.11.2020
--	---	--	------------------------------

Reviewed by -   
1760

Reviewed on - 22/04/22

SHAKTI PUMPS (INDIA) LIMITED, PITHAMPUR DIST. DHAR, INDIA	TITLE: Grievance Policy ( शिकायत नीति )	DOC NO. – POLICY-HR-31 REV. NO. – 01 PAGE 2 OF 3
--	---	--

लाइन प्रबंधन: प्रारंभिक मार्गदर्शन, परामर्श प्रदान करें और सभी पक्षों के बीच सीधे उपर्युक्त तरीके से शिकायत को हल करने के लिए सभी प्रयास करें। जहाँ भी उचित हो उन्हें औपचारिक प्रक्रिया के बारे में अवगत कराए।

HR: To facilitate the closure of a formal grievance and advise management on the grievance handling procedures to apply, as appropriate.

एचआर: एक औपचारिक शिकायत का निदान करने के लिए और यथोचित शिकायत हैंडलिंग प्रक्रियाओं को लागू करने के लिए प्रबंधन को उपर्युक्तसलाह दें।

### Procedure (प्रक्रिया):

a. **Informal resolution:** If the grievance involves two individuals, it should be resolved by a direct discussion between the two parties concerned as far as possible. If it is any other issue, an informal mode of discussion can be chosen for resolution of the grievance.

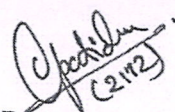
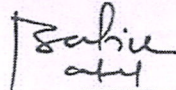
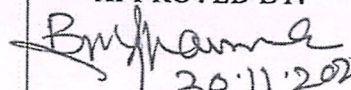
अनौपचारिक समाधान: यदि शिकायत में दो व्यक्ति शामिल हैं, तो इसे जहां तक संभव हो संबंधित दोनों पक्षों के बीच सीधी चर्चा द्वारा हल किया जाना चाहिए। यदि यह कोई अन्य मुद्दा है, तो चर्चा का एक अनौपचारिक मोड को शिकायत के समाधान के लिए चुना जा सकता है।

### b. Formal Resolution (औपचारिक समाधान):

i. If an employee has a grievance where the informal resolution has been unsuccessful, he/she should discuss it with his/her immediate Reporting Manager/ Shift in charge. In cases of appeals against punishments excluding suspension, discharge or dismissal, the employee should meet the HOD/ Plant In charge. If required, the employee can submit the grievance in a written form and submit it to the Manager. A copy of the grievance should be submitted to the HR Department as well. The Supervisor/ Reporting manager is required to get back to the employee with a reply within 2 days of having received the grievance.

यदि किसी कर्मचारी की शिकायत है, जहां अनौपचारिक समाधान असफल रहा है, तो उसे अपने तत्काल रिपोर्टिंग प्रबंधक / शिफ्ट प्रभारी के साथ चर्चा करनी चाहिए। निलंबन, निर्वहन या बर्खास्तगी को छोड़कर दंड के खिलाफ अपील के मामलों में, कर्मचारी को एचओडी / प्लांट प्रभारी से मिलना चाहिए। यदि आवश्यक हो, तो कर्मचारी लिखित रूप में शिकायत दर्ज कर प्रबंधक को प्रस्तुत कर सकता है। शिकायत की एक प्रति मानव संसाधन विभाग को भी प्रस्तुत की जानी चाहिए। पर्यवेक्षक / रिपोर्टिंग प्रबंधक को शिकायत प्राप्त होने के 2 दिनों के भीतर जवाब के साथ कर्मचारी को अतौचित जवाब देना चाहिए

ii. If the employee is dissatisfied with the solution provided, the Supervisor has failed to address his grievance or the employee does not feel comfortable discussing it with him/her, the employee can raise the matter with the Head of the Department who has to give his decision within 3 days of having received the formal complaint.

PREPARED BY:  HR Department	CHECKED BY:  Head HR 3651	APPROVED BY:  20.11.2020 4292	DATE OF ISSUE: 30.11.2020
--	--	--	------------------------------

SHAKTI PUMPS (INDIA) LIMITED, PITHAMPUR DIST. DHAR, INDIA	TITLE: Grievance Policy ( शिकायत नीति )	DOC NO. - POLICY-HR-31 REV. NO. - 01 PAGE 3 OF 3
--	---	--

यदि कर्मचारी प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट है, और पर्यवेक्षक उसकी शिकायत को दूर करने में विफल रहा है या कर्मचारी उसे / उसके साथ चर्चा करने में सहज महसूस नहीं करता है, तो कर्मचारी विभाग के प्रमुख के साथ इस मामले को औपचारिक रूप से उठा सकता है जिन्हे शिकायत प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर इस संबंध में अपना निर्णय देना होगा

iii. If the aggrieved employee is dissatisfied with the decision of the Department Head, he/she can take grievance to the **HR Grievance Spoc** who shall hold a meeting with the parties. The HR Grievance Spoc needs to make his/ her recommendations to the Manager within 7 days in the form of a report. The final decision must be communicated to the employee within 3 days of receipt of the report from HR.

अगर पीड़ित कर्मचारी विभाग प्रमुख के फैसले से भी असंतुष्ट है, तो वह एचआर में एकल संपर्क अधिकारी के समक्ष शिकायत रख सकता है जो संबंधित पार्टियों के साथ बैठक करेगा। एचआर शिकायत स्पोक को रिपोर्ट के रूप में 7 दिनों के भीतर प्रबंधक को अपनी सिफारिशें देनी होंगी। अंतिम निर्णय एचआर से रिपोर्ट प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर कर्मचारी को सूचित किया जाना चाहिए।

iv. In case the employee is still dissatisfied with the resolution, he/she is free to seek resolution through arbitration of the dispute through an arbitrator.

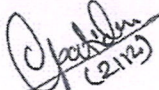
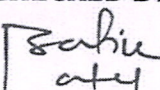
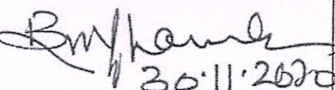
यदि कर्मचारी अभी भी प्रस्ताव से असंतुष्ट है, तो वह किसी मध्यस्थ सक्षम आर्बिटर के माध्यम से विवाद के संबंध में मध्यस्थता प्रस्ताव लेने के लिए स्वतंत्र है।

**Outcome:** Potential outcomes of the grievance process and its resolution could include a written apology, counseling, an official warning, disciplinary action, dismissal, etc.

**परिणाम:** शिकायत प्रक्रिया के संभावित परिणाम और इसके समाधान में एक लिखित माफी, परामर्श, एक आधिकारिक चेतावनी, अनुशासनात्मक कार्रवाई, बर्खास्तगी आदि शामिल हो सकते हैं।

Following are the member of Grievance Committee –

DGM - HR (Head HR)  
DGM – HR (Head Employee Relation & Factory manager)  
GM – Domestic Sales  
Manager – Production (Head Production)  
Manager HR – (HR Spoc Person)

PREPARED BY:  HR Department	CHECKED BY:  Head HR	APPROVED BY:  30.11.2020 4292	DATE OF ISSUE: 30.11.2020
--	---	--	------------------------------