

FairVoice

तकनीकी गाइड



शिकायतों की रिपोर्ट करना सुरक्षित, समावेशी और नैतिक वातावरण बनाए रखने की हमारी प्रतिबद्धता का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। इस मार्गदर्शन दस्तावेज़ का उद्देश्य उपयोगकर्ताओं को फेयरवाइस के माध्यम से शिकायतों की रिपोर्ट करने के बारे में स्पष्ट निर्देश प्रदान करना है। इन दिशानिर्देशों का पालन करके, आप यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि आपकी शिकायत तुरंत और उचित तरीके से प्राप्त और संबोधित की गई है।

रिपोर्ट कैसे करें

निम्नलिखित सेवन चैनलों में से किसी के माध्यम से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं:



1800-1212268



www.fairvoice.in



info@fairvoice.in

01

फेयरवाइस हॉटलाइन के माध्यम से शिकायत दर्ज करना:

- दिए गए निर्दिष्ट हॉटलाइन नंबर पर कॉल करें। आप www.fairvoice.in पर भी पहुंच सकते हैं और पृष्ठ के नीचे "OTHER CHANNELS" के अंतर्गत हॉटलाइन नंबर प्राप्त कर सकते हैं।
- अपना नाम, संपर्क जानकारी, कंपनी का नाम स्पष्ट रूप से बताएं और अपनी शिकायत का विस्तृत विवरण प्रदान करें। आप गुमनाम रहना चुन सकते हैं।
- घटना के बारे में विशिष्ट विवरण शामिल करें, जैसे दिनांक, समय, स्थान और यदि ज्ञात हो, तो इसमें शामिल व्यक्ति।
- ऑपरेटर कुछ अनुवर्ती प्रश्न पूछेगा, कृपया शांत रहें और अपनी शिकायत से संबंधित आवश्यक विवरण दर्ज करने में ऑपरेटर की सहायता के लिए सटीक जानकारी प्रदान करें।
- ऑपरेटर शिकायत के विवरण की पुष्टि और सारांश देगा।
- आपकी शिकायत को संभालने के लिए एक **केस मैनेजर** नियुक्त किया जाएगा और आपको एक अद्वितीय **शिकायत कोड** प्रदान किया जाएगा।
- यह आपको अपने मामले की प्रगति को ट्रैक करने और **केस मैनेजर** के साथ संवाद करने की अनुमति देगा।





www.fairvoice.in पर जाएं और “REGISTER A NEW COMPLAINT” पर क्लिक करें। अपनी जानकारी की सटीकता और पूर्णता सुनिश्चित करते हुए, शिकायत प्रपत्र में सभी आवश्यक फ़ील्ड भरें।

कृपया ध्यान दें कि हालांकि फ़ील्ड अनिवार्य नहीं हैं, आपकी शिकायत से संबंधित अधिक जानकारी प्रदान करने से केस प्रबंधकों के लिए चिंता की प्रभावी ढंग से जांच करना आसान हो जाएगा। फेयरवाइस का वेबफॉर्म केवल अंग्रेजी में उपलब्ध है।

निम्नलिखित अनुभाग आपकी शिकायत दर्ज करने के लिए वेबफॉर्म में प्रभावी ढंग से जानकारी दर्ज करने के तरीके पर मार्गदर्शन प्रदान करता है।

“Select the Category of Issue” - अपनी शिकायत की प्रकृति के आधार पर ड्रॉप-डाउन मेनू से सबसे प्रासंगिक विकल्प चुनें।

- Name of the Company** - कंपनी का नाम
- मुद्दे या चिंता से जुड़े लोगों की पहचान करें. शामिल किसी नए व्यक्ति का डेटा जोड़ने के लिए बटन का उपयोग करें:
 - First Name:** नाम
 - Last name:** उपनाम
 - Relationship with the company:** कंपनी के साथ संबंध
- Indicate **where the issue or concern took place:** बताएं कि समस्या या चिंता कहां हुई
- Indicate the **date or period** in which the issue or concern occurred: वह दिनांक या अवधि बताएं जिसमें समस्या या चिंता उत्पन्न हुई
- Please provide **details of the complaint** - describe the **issue, people involved, chronology of events:** कृपया शिकायत का विवरण प्रदान करें - समस्या, इसमें शामिल लोगों, घटनाओं के कालक्रम का वर्णन करें
- Do you have **physical or digital evidence** that can assist in the investigation of this issue or concern? क्या आपके पास भौतिक या डिजिटल साक्ष्य हैं जो इस मुद्दे या चिंता की जांच में सहायता कर सकते हैं?
 - It is not possible for me to provide evidence of any kind: मेरे लिए किसी भी तरह का सबूत देना संभव नहीं है
 - I have no evidence, but I could obtain it and provide it later: मेरे पास कोई सबूत नहीं है, लेकिन मैं इसे प्राप्त कर सकता हूँ और बाद में प्रदान कर सकता हूँ
 - I have physical and/or digital evidence that I would like to deliver: मेरे पास भौतिक और/या डिजिटल साक्ष्य हैं जिन्हें मैं देना चाहता हूँ
- Where and how could we **obtain evidence** of the issue or concern? (location, documents, people): हम मुद्दे या चिंता का साक्ष्य कहां और कैसे प्राप्त कर सकते हैं? (स्थान, दस्तावेज़, लोग)
- अतिरिक्त प्रश्न
 - How did you find out about this incident? आपको इस घटना के बारे में कैसे पता चला?
 - Are individuals **outside the company** involved? क्या कंपनी के बाहर के व्यक्ति शामिल हैं?
 - Do you think the issue is being **hidden or dismissed** in any way? क्या आपको लगता है कि मुद्दे को किसी भी तरह से छुपाया या खारिज किया जा रहा है?
 - Have you reported this issue previously to the Company? Is the management aware of this issue? क्या आपने पहले इस समस्या के बारे में कंपनी को सूचित किया है? क्या प्रबंधन को इस मुद्दे की जानकारी है?
 - What is the relationship between the people mentioned in your complaint? आपकी शिकायत में उल्लिखित लोगों के बीच क्या संबंध है?
 - Have the people involved received any **monetary benefits or favourable treatment**? Please elaborate. क्या इसमें शामिल लोगों को कोई आर्थिक लाभ या अनुकूल व्यवहार मिला है? कृपया विस्तार से बताएं
 - Are there any **witnesses** who could provide other **details or evidence** related to the issue? क्या ऐसे कोई गवाह हैं जो इस मुद्दे से संबंधित अन्य विवरण या सबूत प्रदान कर सकें?
- What is your relationship with the Company: कंपनी के साथ आपका क्या संबंध है:
 - Employee:** कर्मचारी
 - Supplier:** विक्रेता
 - Employee of supplier:** आपूर्तिकर्ता का कर्मचारी
- Do you want to keep your identity **anonymous**? (Yes/No): क्या आप अपनी पहचान गुमनाम रखना चाहते हैं? (हां नहीं)
- Would you like to provide an **email account or phone number** to keep in touch? (Yes/No): क्या आप एक ईमेल खाता या फ़ोन नंबर प्रदान करना चाहेंगे?

कृपया फॉर्म में दी गई जानकारी की समीक्षा करें और “Send” पर क्लिक करें। कृपया पुष्टिकरण संदेश और एक अद्वितीय शिकायत कोड प्राप्त होने तक प्रतीक्षा करें। आपकी शिकायत को संभालने के लिए एक केस मैनेजर नियुक्त किया जाएगा और शिकायत कोड का उपयोग आपके मामले की प्रगति को ट्रैक करने और केस मैनेजर के साथ संवाद करने के लिए किया जा सकता है।



निम्नलिखित ईमेल पते पर एक ई-मेल लिखें: info@fairvoice.in

विषय पंक्ति में, कृपया निम्नलिखित प्रारूप का उपयोग करें: फेयरवॉइस | शिकायत | [शिकायत की प्रकृति/श्रेणी]।

अपना नाम, संपर्क जानकारी, कंपनी का नाम स्पष्ट रूप से बताएं और अपनी शिकायत का विस्तृत विवरण प्रदान करें। आप गुमनाम रहना चुन सकते हैं

घटना के बारे में विशिष्ट विवरण शामिल करें, जैसे दिनांक, समय, स्थान और यदि ज्ञात हो, तो इसमें शामिल व्यक्ति।

अपनी कंपनी का नाम देना अनिवार्य है।

संभव हो, तो कृपया कोई सहायक दस्तावेज़ या साक्ष्य संलग्न करें जो आपकी शिकायत को प्रमाणित कर सके।

ईमेल के अंत में, अनुवर्ती कार्रवाई के लिए अपनी संपर्क जानकारी शामिल करें। यदि आप गुमनाम रहना चाहते हैं, तो आप इस चरण को छोड़ सकते हैं।

एक बार ईमेल पूरा हो जाने पर, कृपया इसे भेजें और अपने रिकॉर्ड के लिए एक प्रति सहेजना याद रखें।

आपकी शिकायत को संभालने के लिए एक केस मैनेजर नियुक्त किया जाएगा, और आपको अपने मामले की प्रगति को ट्रैक करने और केस मैनेजर के साथ संवाद करने के लिए ईमेल के माध्यम से अद्वितीय शिकायत कोड प्राप्त होगा।

अपनी शिकायत को कैसे ट्रैक करें

1. आप अपनी शिकायत की प्रगति को ट्रैक करने और अपने केस मैनेजर से संवाद करने के लिए www.fairvoice.in पर पहुंच सकते हैं।
2. "COMPLAINT STATUS" पर जाएं, टेक्स्टबॉक्स के तहत आपको प्रदान किया गया शिकायत कोड दर्ज करें, "Enter your code here" और "View status" पर क्लिक करें।
3. केस मैनेजर के साथ संवाद करने के लिए, बस अपने संदेश की सामग्री को कथन के नीचे बॉक्स में लिखें जिसमें कहा गया है, "If you have additional information to related to your complaint, please mention the details in the textbox below:".
4. आपके पास अपनी शिकायत के समर्थन में अतिरिक्त दस्तावेज़ या साक्ष्य संलग्न करने का विकल्प भी होगा। बस, "Browse" पर क्लिक करें और अपने लैपटॉप से संबंधित फ़ाइलें संलग्न करें।
5. जब आप अपने संदेश से खुश हों और/या दस्तावेज़ संलग्न कर लें तो "Send" पर क्लिक करें। एक बार हो जाने पर आपको एक पुष्टिकरण संदेश प्राप्त होगा।
6. आप इस पृष्ठ पर केस मैनेजर के किसी भी नए संदेश को भी देख सकेंगे।
7. आप किसी भी समय वेबपेज लिंक तक पहुंच कर और अपना अद्वितीय शिकायत कोड दर्ज करके केस मैनेजर के साथ अपने संचार पथ तक पहुंच सकते हैं।

फेयरवाँड्स के माध्यम से शिकायतें दर्ज करने के लिए सामान्य युक्तियाँ



स्पष्ट और संक्षिप्त रहें: घटना या मुद्दे का स्पष्ट रूप से वर्णन करें, केस प्रबंधकों को स्थिति को समझने में मदद करने के लिए विशिष्ट विवरण प्रदान करें।



प्रासंगिक जानकारी शामिल करें: नाम, दिनांक, समय, स्थान और कोई अन्य प्रासंगिक विवरण प्रदान करें जो जांच में सहायता कर सकें।



सटीक और सच्चे रहें: अपनी सर्वोत्तम जानकारी के अनुसार तथ्यात्मक जानकारी प्रदान करें और अटकलों या धारणाओं से बचें।



सहायक साक्ष्य शामिल करें: यदि आपके पास कोई सहायक दस्तावेज, जैसे ईमेल, फोटोग्राफ या रिकॉर्ड हैं, तो उन्हें अपनी रिपोर्ट में संलग्न करें या संदर्भित करें।



यदि आवश्यक हो तो गोपनीयता का अनुरोध करें: यदि आप गुमनाम रहना चाहते हैं और अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहते हैं, तो इसे अपनी शिकायत में स्पष्ट रूप से इंगित करें।



रिकॉर्ड रखें: अपनी शिकायत जमा करने की तारीख, समय और विवरण, साथ ही आपको प्राप्त संदर्भ संख्या या पावती को भी नोट कर लें।

हम सभी शिकायतों को गंभीरता से लेते हैं और उन्हें अत्यंत गोपनीयता और निष्पक्षता से संभालेंगे। प्रभावी जांच और समाधान के लिए सटीक और विस्तृत जानकारी प्रदान करने में आपका सहयोग आवश्यक है। एक सुरक्षित और नैतिक वातावरण बनाए रखने की आपकी प्रतिबद्धता के लिए धन्यवाद।