సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేసే పద్ధతి

IKEA సప్లై చెయిన్

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

ఈ పద్ధతిలో మీరు IKEA ఫ్రాంచైజీ సిస్టమ్ అంతటా IKEA కంపెనీలకు ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను సరఫరా చేసే కంపెనీలకు సంబంధించిన సమస్య గురించి ఎలా ఫిర్యాదు చేయగలరనేది వివరించబడింది[1]. అలాగే అటువంటి సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియ, ఫిర్యాదు చేయడం ఎందుకు ముఖ్యం అనే విషయాల గురించి కూడా ఇది వివరిస్తుంది.

1 IKEA కంపెనీలు అనగా IKEA బ్రాండ్ పేరు క్రింద నిర్వహణలు జరుపుతున్న సంస్థలు. ఇందులో ఇంటర్ IKEA గ్రూప్ మరియు దాని ఫ్రాంఛైజీలు అయిన INGKA గ్రూప్, అల్-ఫుట్టైమ్ అల్-హోమైజీ, MAPA, డైరీ ఫామ్, హౌస్ మార్కెట్, నార్తర్న్ బిర్చ్, ఇకానో, సార్టన్, ఫలబెల్లా, మిక్లాటోర్గ్ మరియు అల్-సులైమాన్ ఉన్నాయి.

వ్యాపారం పట్ల IKEA అవలంబించే విధానం

IKEA వ్యాపారం నిజాయితీ, గౌరవం, న్యాయం మరియు సమగ్రతపై ఆధారపడి ఉంటుంది. IKEA సహోద్యోగులు మరియు సరఫరాదారుల కోసం వివిధ ప్రవర్తనా నియమావళులు మరియు మద్దతు విధానాలలో మేము వ్యాపారం చేసే విధానాన్ని పొందుపరిచాము. అంతర్జాతీయ మానవ హక్కుల బిల్లు వంటి అంతర్జాతీయంగా గుర్తింపు పొందిన ప్రమాణాలు, అలాగే చట్టాలు మరియు నిబంధనలను కూడా మేము పరిగణనలోకి తీసుకుంటాము. మొత్తంమీద, IKEA సహోద్యోగులు మరియు సరఫరాదారులు ఎక్కడ ఉన్నా, ఎవరితో పని చేస్తున్నా లేదా ఎటువంటి పరిస్థితుల్లో ఉన్నా సరే సరైన నిర్ణయాలు తీసుకోవడంలో మరియు సరైన విధంగా ప్రవర్తించడంలో సహాయపడేలా రోజువారీ మార్గదర్శకత్వాన్ని ఈ డాక్యుమెంట్‌లు అందిస్తాయి.

దీన్ని మనస్సులో పెట్టుకుని, ప్రజలు తమ సంస్థలో దుష్ప్రవర్తనను గమనించిన లేదా అనుభవించిన సందర్భంలో ప్రతీకార భయం లేకుండా సురక్షితంగా మరియు గోప్యంగా మద్దతు కోసం సంప్రదించగలిగే పని వాతావరణాలను మేము ఎల్లప్పుడూ కలిగి ఉండాలని కోరుకుంటున్నాము. స్థానిక చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా, వ్యక్తుల అభిప్రాయాలు పరిగణనలోకి తీసుకునేలా మరియు వారి సమస్యలను అనుకూలమైన, ప్రొఫెషనల్ పద్ధతిలో పరిష్కరించబడేలా చేయడం కోసం కృషి చేస్తాము. సమస్యల గురించి ఫిర్యాదు చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి విశ్వసనీయమైన ప్రక్రియలను IKEA (ఉప)సరఫరాదారులు కలిగి ఉండాలని కూడా మేము ఆశిస్తున్నాము.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

ఈ పద్ధతి గురించి 13 ప్రశ్నలు

1. నేను సమస్య గురించి ఎందుకు ఫిర్యాదు చేయాలి? 05
2. నేను సమస్య గురించి ఎలా ఫిర్యాదు చేయాలి? 06
3. సమస్య గురించి ఎవరు ఫిర్యాదు చేయగలరు? 07
4. నేను ఎలాంటి రకాల సమస్యల గురించి ఫిర్యాదు చేయగలను? 08
5. సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేయడం వలన నాకు లేదా ఇతరులకు హాని కలుగుతుందా? 09
6. Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా నేను సమస్య గురించి ఎలా ఫిర్యాదు చేయాలి? 10
7. నేను అనామకంగా సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చా? 11
8. నేను సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేసినప్పుడు ఏ సమాచారాన్ని అందించాలి? 12
9. నేను ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేసిన తర్వాత ఏమి జరుగుతుంది? 14
10. నేను ఫిర్యాదు చేసిన సమస్య ప్రోగ్రెస్ గురించి నాకు ఎలా తెలియజేయబడుతుంది? 16
11. నేను ఫిర్యాదు చేసిన సమస్య గోప్యంగా ఉండేలా మీరు ఎలా చూసుకుంటారు? 17
12. Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్ ఎలా డేటా రక్షణ చట్టాలకు లోబడి ఉంటుంది? 18
13. IKEA సప్లై చెయిన్‌పై IKEA కంపెనీలు ప్రతికూల ప్రభావం చూపినట్లయితే, ఏమి జరుగుతుంది? 20

01

నేను సమస్య గురించి ఎందుకు ఫిర్యాదు చేయాలి?

సురక్షితమైన మరియు భద్రతతో కూడిన పని వాతావరణం, మంచి పేరుప్రతిష్టలు, అలాగే చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుకూలత వంటి వాటిని స్థిరంగా కొనసాగించడం కోసం దుష్ప్రవర్తనకు సంబంధించిన సమస్యల గురించి ఫిర్యాదు చేయడం కీలకమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. మౌనంగా ఉండటం వల్ల పరిస్థితి మరింత అధ్వాన్నంగా మారి, అపనమ్మకంతో కూడిన వాతావరణం నెలకొనవచ్చు. మీకు ఉన్న సమస్యల గురించి మీరు నిర్భయంగా మాట్లాడినప్పుడు, మీకు కావాల్సిన సపోర్ట్ మీకు లభిస్తుంది, అలాగే వ్యక్తులందరూ కలిసి అవసరమైన మెరుగుదలలు చేయడం కోసం కృషి చేయవచ్చు. IKEA వాల్యూ చెయిన్‌లో ఎక్కడ సంభవించే సమస్యలకైనా ఇది ముఖ్యమైనది.

IKEA కంపెనీలు ప్రతిరోజూ పెద్ద మరియు చిన్న కమ్యూనిటీలలో ఉండే వేలాది మంది (ఉప)సరఫరాదారులు మరియు లక్షలాది మంది కార్మికులతో కూడిన సంక్లిష్టమైన అంతర్జాతీయ సప్లై చైన్‌లలో పని చేస్తాయి. మా ప్రభావం IKEA కంపెనీలకు మించి ఉంటుందని మేము గ్రహించాము, అలాగే IKEA (ఉప)సరఫరాదారులు కూడా ఇదే విధంగా నిబద్ధతను పాటిస్తే మాత్రమే ప్రజలు, సమాజం మరియు ఈ గ్రహంపై సానుకూల ప్రభావాన్ని కలిగించాలనే IKEA లక్ష్యాలను సాధించగలమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము.

IKEA బ్రాండ్ పేరుతో నిర్వహణలు సాగిస్తున్న IKEA కంపెనీలలోని సహోద్యోగులు అనైతికపరమైన ప్రవర్తనను కనబరచడం అనేది ఏ విధంగా ఆమోదయోగ్యం కాదో అదే విధంగా IKEA (ఉప)సరఫరాదారులు ఇలాంటి ప్రవర్తనను కనబరిస్తే, దాన్ని కూడా ఆమోదయోగ్యం కానిదిగా మేము పరిగణిస్తాము. మీరు ఎప్పుడైనా అలాంటి ప్రవర్తనను గమనిస్తే, ఈ సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేయవలసిందిగా మిమ్మల్ని ప్రోత్సహిస్తున్నాము.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

02

నేను సమస్య గురించి ఎలా ఫిర్యాదు చేయాలి?

ప్రవర్తనా నియమావళుల ఉల్లంఘనలకు సంబంధించిన సమస్యల గురించి ఫిర్యాదు చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి విశ్వసనీయమైన ప్రక్రియలను IKEA (ఉప)సరఫరాదారులు కలిగి ఉండాలని మేము ఆశిస్తున్నాము. సప్లై చెయిన్ సంబంధిత సమస్యలు ఏ సంస్థ నుండి సంభవిస్తాయో, ఆ సంస్థ వాటిని ఉత్తమంగా నిర్వహించగలదని మేము విశ్వసిస్తున్నాము.

సరఫరాదారు సంస్థలో దుష్ప్రవర్తన గురించి ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియ తగిన విధంగా లేకపోతే, మేము Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్‌ని అందిస్తున్నాము, ఇది **IKEA.com** ద్వారా అందుబాటులో ఉంది.ఈ ప్లాట్‌ఫామ్ చివరి ప్రయత్నంగా పని చేస్తుంది.

మాకు సమస్యల గురించి ఫిర్యాదు చేసినప్పుడు, మేము పరీక్షిస్తాము, విచారణ చేపడతాము మరియు తర్వాత పాటించాల్సిన దశలను నిర్ణయిస్తాము. ఇది దర్యాప్తుకు దారి తీయవచ్చు, అలాగే సముచితమైన చోట, హాని కలిగే అవకాశమున్న సందర్భాలలో దాన్ని నివారించడం కోసం IKEA (ఉప)సరఫరాదారుపై తగిన చర్యలు తీసుకోవడం జరగవచ్చు.

03

సమస్య గురించి ఎవరు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు?

IKEA సరఫరాదారు ప్రవర్తనా నియమావళి (IWAY), చట్టాలు లేదా నిబంధనల ఉల్లంఘనలను గమనించే లేదా అనుభవించే ఎవరైనా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఇందులో ప్రభావితమైన లేదా తమపై తీవ్రమైన స్థాయిలో ప్రతికూల ప్రభావం ఉండవచ్చని విశ్వసించడానికి సహేతుకమైన ఆధారాలను కలిగి ఉండే సహజ లేదా చట్టపరమైన వ్యక్తులు, అలాగే అటువంటి వ్యక్తుల తరపున చట్టపరమైన ప్రతినిధులుగా ఉండే పౌర సమాజ సంస్థలు మరియు మానవ హక్కుల రక్షణ సంస్థల వంటి వారు ఉంటారు. ఇది సంబంధిత కార్యకలాపాల చెయిన్‌లో పని చేసే సహజ వ్యక్తులకు ప్రాతినిధ్యం వహించే వాణిజ్య సంఘాలు మరియు ఇతర కార్మికుల ప్రతినిధులు; అలాగే ప్రతికూల పర్యావరణ ప్రభావం అనేది సమస్యలో ప్రధాన విషయంగా ఉండే సంబంధిత విభాగాలలో యాక్టివ్‌గా ఉన్న, అనుభవం గల పౌర సమాజ సంస్థలను కూడా కలిగి ఉంటుంది.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

04

ఏ రకమైన సమస్యల గురించి నేను ఫిర్యాదు చేయగలను?

IKEA సప్లై చెయిన్‌కు సంబంధించిన Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్ అనేది సరఫరాదారు సంస్థలు చేసే అవకాశమున్న పొరపాట్లపై ఫిర్యాదులను అందుకోవడానికి రూపొందించబడింది. ఇందులో, ఉదాహరణకు, IWAY, IKEA సరఫరాదారు ప్రవర్తనా నియమావళి ఉల్లంఘనలు మరియు/లేదా వర్తించే చట్టాలు మరియు నిబంధనల అతిక్రమణలు ఉంటాయి. ఫిర్యాదు చేయగల అవకాశం ఉన్న సమస్యల పూర్తి జాబితాను అందించడం అసాధ్యం, కానీ విస్తృతంగా చెప్పాలంటే, IKEA (ఉప)సరఫరాదారు బాల కార్మికులతో లేదా బలవంతంగా కార్మికులతో పని చేయించడం, వృత్తిపరమైన భద్రత మరియు ఆరోగ్యపరమైన బాధ్యతలను విస్మరించడం, వేతనాలు చెల్లించకపోవడం లేదా నిలిపి ఉంచడం, వాణిజ్య సంఘాలు లేదా ఉద్యోగుల ప్రాతినిధ్య యంత్రాంగాలను ఏర్పాటు చేసుకునే హక్కును విస్మరించడం, ఆహారం మరియు నీటి సౌలభ్యాన్ని నిరాకరించడం, చట్టవిరుద్ధంగా భూమి మరియు జీవనోపాధిని తీసుకోవడం, చట్టవిరుద్ధంగా పర్యావరణానికి హాని కలిగించడం లేదా అవినీతి కార్యకలాపాలలో పాల్గొనడం వంటి వాటితో సహా మానవ లేదా కార్మిక హక్కులను ఉల్లంఘించే పరిస్థితుల గురించి ఫిర్యాదు చేయవలసిందిగా మిమ్మల్ని ప్రోత్సహించడం జరుగుతుంది. అదనంగా, పైన పేర్కొన్న వాటిలో దేనినైనా దాచే ఉద్దేశ్యంతో చేసే చర్యల గురించి కూడా ఫిర్యాదు చేయవలసిందిగా కోరతారు.

IKEA సహోద్యోగులు లేదా కంపెనీలకు సంబంధించిన సమస్యల కోసం, IKEA కంపెనీలలో వేర్వేరు విధానాలు అమలులో ఉన్నాయి. మరింత సమాచారాన్ని IKEA.comలో కనుగొనవచ్చు.

ఉత్పత్తులు మరియు సేవలపై కస్టమర్ సంబంధిత ఫిర్యాదులను మేము వివిధ IKEA కంపెనీలలోని మా కస్టమర్ సర్వీస్ బృందాలకు రెఫర్ చేస్తాము. ఈ సమస్యలు Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్‌లో నిర్వహించబడవు.

05

సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేయడం వలన నాకు లేదా ఇతరులకు ఏమైనా హాని కలిగే అవకాశముందా?

ఫిర్యాదు చేయబడిన అన్ని సమస్యలు మరియు వాటికి సంబంధించిన సమాచారం, అలాగే ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి(వ్యక్తుల) గుర్తింపులు అనేవి పూర్తి గోప్యంగా పరిగణించబడతాయి, అలాగే లేబుల్ చేయబడతాయి. ఫిర్యాదు చేసే వ్యక్తి(వ్యక్తులు) మరియు ఇందులో ప్రమేయం ఉన్న ఇతరుల పట్ల నిష్పాక్షికంగా, న్యాయంగా మరియు సమానంగా వ్యవహరించడం జరుగుతుంది. సమస్యకు సంబంధించి ప్రధానంగా ఉన్న (ఉప)సరఫరాదారు సంస్థలు మరియు/లేదా వ్యక్తి(వ్యక్తులు) తమ అభిప్రాయాన్ని తెలపడానికి మరియు పరిస్థితికి సంబంధించిన వాస్తవాలను అందించడానికి మేము అనుమతిస్తాము, అదే సమయంలో ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి(వ్యక్తుల) గుర్తింపును కూడా కాపాడతాము. పర్యవసానంగా తీసుకునే చర్యలు వాస్తవాల ఆధారంగానే తీసుకోబడతాయి. ప్రతీకార చర్యలు ఏ రూపంలో ఉన్నా సరే, మేము వాటిని వ్యతిరేకిస్తాము.

ఫిర్యాదు చేయబడిన దుష్ప్రవర్తనకు సంబంధించిన సమాచారం వాస్తవమని మరియు సమీక్షను నిర్వహించడానికి తగినంత స్థాయిలో వాస్తవాల ఆధారిత సమాచారం అందించబడిందని మీరు నమ్మడానికి సహేతుకమైన కారణాలు ఉన్నట్లయితే మాత్రమే మీరు సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేయడం ముఖ్యం.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

06

నేను ఏ విధంగా సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేయాలి?

IKEA సప్లై చెయిన్‌కు సంబంధించిన Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్‌ని https://www.ikea.com/rac-supply-chain ద్వారా యాక్సెస్ చేయవచ్చు. ఫోన్ ద్వారా లేదా ఆన్‌లైన్ ఫామ్‌ను పూర్తి చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. మీరు ప్లాట్‌ఫామ్‌లోకి ప్రవేశించిన తర్వాత, దశలవారీగా సమస్యను సమర్పించడం గురించి ఇది మీకు వివరంగా తెలియజేస్తుంది. ప్లాట్‌ఫామ్ స్థానిక భాషలలో అందుబాటులో ఉంది. మీరు ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేస్తే, భవిష్యత్తులో ప్లాట్‌ఫామ్‌కు లాగిన్ చేయడానికి వీలుగా యూజర్ ID మరియు పాస్‌వర్డ్‌ను అందుకుంటారు. ఏవైనా సందేహాలు, అప్‌డేట్‌లు లేదా కమ్యూనికేషన్ అనేవి ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా మీకు షేర్ చేయబడతాయి మరియు మీరు సమాధానాలు అందించవచ్చు లేదా ఇంకా ఏవైనా ప్రశ్నలు ఉంటే అడగవచ్చు. మీరు ఏ దశలో అయినా ప్లాట్‌ఫామ్‌ని తిరిగి సందర్శించవచ్చు.

వివిధ మార్గాల ద్వారా సమస్యల గురించి ఫిర్యాదులు రావచ్చు, Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్‌తో పాటుగా, ఇతర మార్గాలు అనేవి ఉదా. వాయిస్ మెసేజింగ్ సిస్టమ్; లేదా నిర్దేశిత ప్రదేశంలో వ్యక్తిగత సమావేశం ద్వారా అభ్యర్థన మేరకు **ethics@inter.ikea.com** ద్వారా అభ్యర్థించవచ్చు.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

07

నేను అనామకంగా సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చా?

అవును, మీ దేశంలో వర్తించే చట్టాలు అనామకంగా ఫిర్యాదు చేయడాన్ని అనుమతించకపోతే మినహా మీరు అనామకంగా మీ సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. మీరు అనామకంగా ఫిర్యాదు చేసినా లేక చేయకపోయినా, సమస్య గురించి సరైన రీతిలో దర్యాప్తు చేయడానికి తగినన్ని వివరాలను అందించాలి. మీరు మీ పేరుని చేర్చితే, మీ గుర్తింపు సురక్షితంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి మేము అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తాము.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

08

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

నేను సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేసినప్పుడు ఏ సమాచారాన్ని అందించాలి?

వీలైనంత ఎక్కువగా సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించమని మేము మిమ్మల్ని ప్రోత్సహిస్తున్నాము. వివరణాత్మక సమాచారం అందించినట్లయితే, సమస్యలను పూర్తిగా అంచనా వేయడానికి మరియు దర్యాప్తు చేయడానికి, అవసరమైన చోట తగిన చర్య తీసుకోవడానికి మాకు వీలు ఉంటుంది, దీనిలో క్రింది వివరాలు ఉంటాయి:

- మీ సమస్యకు కారణమైన పరిస్థితి యొక్క వివరణాత్మక వివరణ, అలాగే ఆరోపించిన ఉల్లంఘన లేదా దుష్ప్రవర్తన చరిత్ర.
- Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్ సరఫరాదారు యొక్క అంతర్గత ప్రక్రియలకు అనుబంధంగా IKEA (ఉప)సరఫరాదారు సంబంధిత సమస్యల గురించి చివరి ప్రయత్నంగా ఫిర్యాదు చేయడానికి ఉద్దేశించబడినందున, ఈ ప్లాట్‌ఫామ్‌లో ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు చేసిన చర్యలు మరియు కార్యకలాపాలు.
- (ఉప)సరఫరాదారు పేరు, తేదీలు, ప్రదేశాలు మరియు ఇతర సంబంధిత సమాచారం.
- మీ సమస్యకు సంబంధించిన ఏవైనా సహాయక వాస్తవాలు మరియు పత్రాలు.

సమస్యలు ఎంత పెద్దవైనా లేక చిన్నవైనా, వాటి గురించి ఫిర్యాదు చేయడం అనేది సురక్షితమైన మరియు భద్రతతో కూడిన పని వాతావరణాన్ని కొనసాగించడానికి కీలకమైనది.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

09

నేను సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేస్తే, ఏమి జరుగుతుంది?

సమస్యల గురించి ఫిర్యాదు చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి విశ్వసనీయమైన ప్రక్రియలను IKEA (ఉప)సరఫరాదారులు కలిగి ఉండాలని మేము ఆశిస్తున్నాము. సప్లై చెయిన్ సంబంధిత సమస్యలు అవి తలెత్తే సంస్థ ద్వారా ఉత్తమంగా నిర్వహించబడతాయని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. సరఫరాదారు సంస్థలో దుష్ప్రవర్తన గురించి ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియ తగిన విధంగా లేకపోతే, మేము Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్‌ని అందిస్తున్నాము, ఇది https://www.ikea.com/rac-supply-chain ద్వారా అందుబాటులో ఉంది. సమస్యలను సమర్పించినప్పుడు, శిక్షణ పొందిన మరియు అనుభవజ్ఞులైన ప్రతినిధులు సమస్యను క్షుణ్ణంగా పరిశీలిస్తారు.

ఏ సప్లై చెయిన్‌కు సంబంధించిన సమస్యలను దర్యాప్తు చేయాలి, అలాగే కేవలం విచారణ వంటి ఇతర మార్గాల ద్వారా వేటిని నిర్వహించాలి అనే విషయాలను నిర్ణయించే హక్కు IKEA కంపెనీలకు ఉంటుంది. ఫిర్యాదు చేయబడిన అన్ని సమస్యలను IKEA తీవ్రంగా పరిగణిస్తుంది, అలాగే వాటిని జాగ్రత్తగా, నిష్పాక్షికంగా మరియు న్యాయంగా మూల్యాంకనం చేస్తుంది. స్వభావం, ప్రభావం మరియు అందించబడిన వాస్తవాలు వంటి అంశాల ఆధారంగా IKEA కంపెనీలు నిర్ణయం తీసుకుంటాయి, అలాగే కేస్‌కు సంబంధించిన ప్రక్రియ దశలు మరియు ఫలితం గురించి మీకు తెలియజేయబడుతుంది. సూత్రప్రాయంగా సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియలో క్రింది దశలు భాగంగా ఉంటాయి:

దశ 1
కేస్‌ను తెరవడం

దశ 2
పరీక్షించడం

దశ 3
విచారణ

దశ 4
దర్యాప్తు

దశ 5
పరిష్కారం & ఫాలో అప్

దశ 6
కేస్‌ను మూసివేయడం

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

ఫిర్యాదు చేయబడిన కేస్‌లో నిర్దిష్ట దశలను అనుసరించాలి:

దశ 1. కేస్‌ను తెరవడం

ఫిర్యాదు చేసే వ్యక్తి ద్వారా నేరుగా లేదంటే ప్లాట్‌ఫామ్‌లో ఫిర్యాదుదారు 'తరఫున' అందుకున్న (ఉదా. లేఖ, ఫోన్ కాల్, సమావేశం) మరియు ఫిర్యాదు చేయబడిన మరొక మార్గం ద్వారా Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్‌లో కేస్ రిజిస్టర్ చేయబడుతుంది.

దశ 2. పరీక్షించడం

7 పనిదినాలలోపు సమస్యను అందుకున్నట్లుగా నిర్ధారణను పంపుతూ, ధృవీకరించడం జరుగుతుంది. సమస్య అనేది పరిధిలోకి వస్తుందని నిర్ధారించుకోవడానికి దాన్ని పరిశీలిస్తారు, అంటే ఇది IKEA (ఉప)సప్లయర్‌కు వర్తించాలి మరియు IKEA సరఫరాదారు ప్రవర్తనా నియమావళి IWAY, చట్టాలు లేదా నియంత్రణల యొక్క సంభావ్య ఉల్లంఘణలకు సంబంధితంగా ఉండాలి. సమస్య అనేది పరిధి వెలుపల ఉంటే (ఉదాహరణకు, కస్టమర్ ఫిర్యాదు), అది మూసివేయబడుతుంది, అలాగే ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి(వ్యక్తుల)కి ఈ విషయం తెలియజేయబడుతుంది. ఒకవేళ అది పరిధిలో ఉంటే, ఆ IKEA (ఉప)సరఫరాదారుతో ఒప్పందపరమైన సంబంధాన్ని కలిగి ఉన్న IKEA కంపెనీ తదుపరిగా ఆ సమస్యను నిర్వహిస్తుంది.

దశ 3. విచారణ

సమస్యపై ఉన్నత స్థాయిలో పరిశీలన జరుగుతుంది, ఈ ప్రక్రియలో డెస్క్ పరిశోధన మరియు ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి(వ్యక్తుల)తో సమావేశాలు వంటివి ఉండవచ్చు, దీని ద్వారా ప్రస్తుత పరిస్థితి, IKEA ప్రమేయం, ప్రభావం గురించి మెరుగ్గా అర్థం చేసుకునే మరియు అందుబాటులో ఉన్న వాస్తవాల ఆధారంగా ఆరోపణలకు అర్హత ఉందేమో కనుగొనే వీలు ఉంటుంది. ఈ విచారణలో తర్వాతి దశలు ఏమిటనేది నిర్ణయించబడతాయి.

దశ 4. దర్యాప్తు

విచారణ దశలో తదుపరిగా దర్యాప్తు అవసరమని తేలితే (దయచేసి ఎల్లప్పుడూ ఇలాగే జరగదని కూడా గుర్తుంచుకోండి), సంబంధిత IKEA కంపెనీ దర్యాప్తును ముందుకు తీసుకెళ్తుంది. శిక్షణ పొందిన అంతర్గత సహోద్యోగులను, అలాగే అవసరమైతే సమస్య గురించి దర్యాప్తు చేయగల సంబంధిత పరిజ్ఞానం మరియు నైపుణ్యం కలిగిన బాహ్య కంపెనీలను నియమించడం జరుగుతుంది, అలాగే ఎవరిని సంప్రదించాలనేది మేము తదుపరిగా నిర్ణయిస్తాము. ఇది తెలుసుకోవలసిన అవసరం ఉన్న ప్రాతిపదికన, అలాగే డేటా గోప్యతను పరిగణనలోకి తీసుకుని మాత్రమే జరుగుతుంది. సమస్య పరిధిలో ఉండే (ఉప)సరఫరాదారు సంస్థ తమ అభిప్రాయాన్ని తెలపడానికి, అలాగే ప్రస్తుత పరిస్థితికి సంబంధించిన వాస్తవాలను అందించడానికి అనుమతించబడుతుంది. పర్యవసానంగా తీసుకునే చర్యలు వాస్తవాల ఆధారంగానే తీసుకోబడతాయి. IKEA కంపెనీకి నేరుగా సరఫరా చేయని IKEA సరఫరాదారుకు సంబంధించిన సమస్య అయితే, ఈ సంస్థ నుండి సోర్స్ చేసే ప్రత్యక్ష సరఫరాదారుతో సంబంధం ఆధారంగా వారు ఇప్పటికే చేపట్టని పక్షంలో తగిన దర్యాప్తు చర్యలను తీసుకోవడం జరుగుతుంది.

దశ 5. పరిష్కారం మరియు ఫాలో-అప్

పరిష్కారం అవసరమైతే, పరిధిలోకి వచ్చే (ఉప)సప్లయర్‌తో వీటిపై ఒక అంగీకారానికి రావాలి మరియు ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి(వ్యక్తుల)కి దీన్ని కమ్యూనికేట్ చేయాలి మరియు/లేదా (సముచితమైన చోట) ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి(వ్యక్తుల)తో దీని గురించి చర్చించాలి. మేము పరిష్కార సూత్రాల మార్గనిర్దేశంతో ముందుకెళ్తాము, అలాగే సమస్యలను పరిశీలించడానికి, పరిష్కరించడానికి సంభాషణ అనేది ముఖ్యమైన మార్గమని నమ్ముతాము.

దశ 6. కేస్‌ను మూసివేయడం

IKEA (ఉప)సరఫరాదారును సంబంధిత IKEA కంపెనీ సంప్రదించి, అంగీకారానికి వచ్చిన చర్యలు మరియు పరిష్కారం పూర్తయినట్లు నిర్ధారించుకుంటుంది, ఆ తర్వాత కేస్ మూసివేయబడుతుంది. అంగీకారానికి వచ్చిన చర్యలు మరియు పరిష్కారానికి సంబంధించి ఎలాంటి పురోగతి లేకపోతే, అవసరమైన చోట గణనీయమైన స్థాయిలో చర్య తీసుకోవడంతో పాటుగా తగిన చర్యలన్నింటినీ తీసుకుంటాము. ఈ మొత్తం ప్రక్రియ అంతటా వ్యక్తిగత డేటా గోప్యంగా ఉంటుంది.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

10

నేను ఫిర్యాదు చేసిన సమస్య పురోగతి గురించి నాకు ఎలా తెలియజేయబడుతుంది?

మీ సమస్యను సమర్పించిన 7 పని దినాలలోపు సమస్యను అందుకున్నట్లు మీకు నిర్ధారణ వస్తుంది. ఈ ప్రక్రియ అంతటా, మీ కేస్‌ను నిర్వహిస్తున్న IKEA కంపెనీ మీ ఫిర్యాదును ఎలా పరిగణిస్తారనేది మీకు తెలియజేస్తుంది, ఏవైనా ఇన్‌పుట్ లేదా స్పష్టీకరణల కోసం మిమ్మల్ని అడుగుతుంది మరియు కేస్ ఫలితాన్ని మీకు షేర్ చేస్తుంది. IKEA కంపెనీ మీ సమస్య గురించి ఫిర్యాదును అందుకున్న మూడు నెలల్లోపు కేస్ ఫలితం మీకు తెలుస్తుంది. ఎక్కువ సంక్లిష్టంగా ఉండే కేస్‌లను ప్రాసెస్ చేయడానికి ఎక్కువ సమయం పట్టవచ్చు, అలాంటి సందర్భంలో మీకు క్రమం తప్పకుండా అప్‌డేట్‌లు అందించబడుతూ ఉంటాయి.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

11

నేను సమస్య గురించి చేసిన ఫిర్యాదు గోప్యంగా ఉండేలా మీరు ఎలా సురక్షితం చేస్తారు?

Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్‌ను బయటి కంపెనీ హోస్ట్ చేస్తోంది, అలాగే కేవలం IKEA కంపెనీలలో పని చేసే పరిమిత సంఖ్యలోని ప్రతినిధులు మాత్రమే వారికి సంబంధించిన భాగాలకు పరిమిత యాక్సెస్‌ను కలిగి ఉంటారు. సురక్షితమైన, నిర్దేశిత ప్లాట్‌ఫామ్‌లో వెబ్ ఫారమ్ మరియు కేస్ నిర్వహణ సిస్టమ్ ఉంటాయి. సాంకేతికపరమైన, సంస్థాగతమైన భద్రతా ప్రమాణాలు అనేవి వ్యక్తిగత డేటాను (అనుకోకుండా లేదా ఉద్దేశపూర్వకంగా) మానిపులేట్ చేయకుండా, పోగొట్టకుండా, నాశనం చేయకుండా లేదా అనధికార వ్యక్తులు యాక్సెస్ చేయకుండా కాపాడతాయి.

ఫిర్యాదు చేసే వ్యక్తి(వ్యక్తుల) గుర్తింపును బయటపెట్టకుండా ఉండటానికి అవసరమయ్యే ప్రతి ప్రయత్నం జరుగుతుంది. ఫిర్యాదు చేయబడిన అన్ని సమస్యలు మరియు వాటికి సంబంధించిన సమాచారం, అలాగే ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి(వ్యక్తులు) మరియు ఫిర్యాదులో పేర్కొనబడిన ఎవరైనా వ్యక్తుల గుర్తింపులు అనేవి పూర్తి గోప్యంగా పరిగణించబడతాయి, అలాగే లేబుల్ చేయబడతాయి. ఖచ్చితంగా తెలుసుకోవలసిన అవసరం ఉండే ప్రాతిపదికన కొద్ది మంది వ్యక్తులకు మాత్రమే సమాచారం షేర్ చేయబడుతుంది. సమస్యకు సంబంధించిన వ్యవహారాలు చూసుకుంటున్న, అలాగే సాధ్యమయ్యే ప్రమాణాల గురించి నిర్ణయం తీసుకునే బాధ్యత కలిగిన వ్యక్తులకు మాత్రమే సమాచారం వెల్లడించబడుతుంది. IKEA (ఉప)సరఫరాదారు సంస్థతో స్పష్టతలను కోరడం వంటి ఏదైనా కమ్యూనికేషన్ జరిగి ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదు చేసినవారి పేర్లు ఎప్పుడూ వెల్లడించబడవు. చట్టప్రకారం అవసరమైనట్లయితే మాత్రమే, సమాచారాన్ని ప్రభుత్వ యంత్రాంగాల వంటి మూడవ పక్షాలకు అందించడం జరుగుతుంది.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

12

Raise a Concern ప్లాట్‌ఫామ్ ఎలా డేటా రక్షణ చట్టాలకు లోబడి ఉంటుంది?

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

12

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

మీ డేటాను సురక్షితంగా మరియు భద్రంగా ఉంచడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోవడం జరిగింది. మీ డేటా పూర్తిగా గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది, అలాగే ఖచ్చితంగా తెలుసుకోవలసిన అవసరం ఉండే ప్రాతిపదికన మాత్రమే అది యాక్సెస్ చేయబడుతుంది. మీ సమస్యను అందుకోవడం, దర్యాప్తు చేయడం మరియు నిర్వహించడం వంటి ప్రయోజనాల కోసం మాత్రమే మేము మీ డేటాను ఉపయోగిస్తాము. మీ సమస్యను దర్యాప్తు చేయడానికి అవసరమైనంత కాలం మాత్రమే మేము మీ డేటాను ఉంచుకుంటాము. పరిధిలోకి వచ్చే సప్లయర్‌తో ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా ఒప్పందపరమైన సంబంధాన్ని కలిగి ఉండే IKEA కంపెనీ మీ డేటాను ప్రాసెస్ చేసే బాధ్యతలను చూసుకుంటుంది. ఏ కంపెనీతో అనుబంధాన్ని కలిగి ఉందో స్పష్టంగా తెలియని సందర్భంలో, IKEA గ్రూప్‌లోని ఎథిక్స్ & ఇంటెగ్రిటీ బృందం మీ డేటాను ప్రాసెస్ చేసే బాధ్యతలను చూసుకుంటుంది. మేము చట్టబద్ధమైన ప్రయోజనాల యొక్క చట్టపరమైన ప్రాతిపదికన మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రాసెస్ చేసే ప్రక్రియను చేపడతాము.

ఫిర్యాదు చేసే వ్యక్తిగా, మీకు అనేక గోప్యతా హక్కులు ఉన్నాయి. ఉదాహరణకు, మీకు సంబంధించిన ఏ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మేము ప్రాసెస్ చేస్తామనేది మీరు మమ్మల్ని అడగవచ్చు, అలాగే సమాచారం తప్పుగా ఉంటే, దాన్ని సరిదిద్దవలసిందిగా మీరు మమ్మల్ని కోరవచ్చు. అంతేకాకుండా మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రాసెస్ చేయడం, షేర్ చేయడంపై మీరు అభ్యంతరం తెలపవచ్చు, అలాగే కొన్ని సందర్భాల్లో మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని తొలగించవలసిందిగా, బదిలీ చేయవలసిందిగా లేదా ప్రాసెస్ చేయలేకుండా నియంత్రించవలసిందిగా మీరు మమ్మల్ని కోరవచ్చు. మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మేము ప్రాసెస్ చేసే విధానం మీకు అంగీకారయోగ్యంగా లేదా? అప్పుడు మీరు మాకు గానీ లేదా పర్యవేక్షక అధికారికి గానీ గోప్యతా సంబంధిత ఫిర్యాదును చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదు చేస్తున్న వ్యక్తిగా మీకు మరియు ఇందులో ప్రమేయం ఉన్న ఇతర వ్యక్తులందరికీ ఈ హక్కులు వర్తిస్తాయి. మీరు మీ డేటా గోప్యతా హక్కులను వినియోగించుకోవాలనుకుంటే లేదా మా కుక్కీ స్టేట్‌మెంట్, గోప్యతా స్టేట్‌మెంట్ లేదా వాటికి సంబంధించిన పద్ధతుల గురించి ఏవైనా సందేహాలను కలిగి ఉంటే, దయచేసి ఈ క్రింది ఎంపికలలో ఒకదాని ద్వారా మమ్మల్ని సంప్రదించడానికి సంకోచించకండి:

- **isdp.dsar@inter.ikea.com** లో మాకు ఇమెయిల్ పంపండి.
- ఈ చిరునామాకు మాకు వ్రాసి పంపండి: **ఇంటర్ Ikea హోల్డింగ్ B.V., వీరికి: DPO, Ol ఆఫ్ పాల్మెస్ట్రాట్ 1, 2616 LN, డెల్ఫ్ట్, నెదర్లాండ్స్.**

మీరు మీ హక్కులను వినియోగించుకోవాలని భావిస్తే, మీ నివాస దేశం, (వర్తిస్తే) రాష్ట్రం, సంప్రదింపు సమాచారం మరియు విషయంతో సహా తగినంత స్థాయిలో సమాచారాన్ని అందించవలసిందిగా మేము మిమ్మల్ని అడుగుతాము. ఈ సమాచారం మీ గుర్తింపును ధృవీకరించే, మీ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేసే సౌలభ్యాన్ని మాకు అందిస్తుంది. అభ్యర్థన రకాన్ని బట్టి, మేము అదనపు సమాచారాన్ని కోరవచ్చు. వర్తించే చట్టాల ప్రకారం అవసరమైన సమయ వ్యవధిలోపు మేము మీ అభ్యర్థనకు ప్రతిస్పందిస్తాము.

13

ఏదో ఒక విధంగా IKEA సప్లై చెయిన్‌పై IKEA కంపెనీలు ప్రతికూల ప్రభావం చూపినట్లయితే, ఏమి జరుగుతుంది?

IKEA సప్లై చెయిన్ మరియు దానిలో పని చేస్తున్న కార్మికులను రక్షించడానికి IKEA కంపెనీలు శాయశక్తులా కృషి చేస్తాయి. ఏదైనా పొరపాటు జరిగితే, సాధ్యమైనంత మేరకు ఆ పరిస్థితిని చక్కదిద్దడానికి మేము నిబద్ధతతో పని చేస్తాము. వ్యాపారం మరియు మానవ హక్కులకు సంబంధించిన UN మార్గదర్శక సూత్రాలను ఉపయోగిస్తాము, అలాగే పరిష్కార సూత్రాలను మార్గదర్శకంగా అభివృద్ధి చేసాము.

ఏవైనా సందేహాలు ఉంటే, మమ్మల్ని అడగండి

మీకు కలిగే ఏవైనా సందేహాలకు సమాధానమివ్వడానికి ఇక్కడ మేము అందుబాటులో ఉంటాము. మమ్మల్ని సంప్రదించడానికి, దయచేసి QR కోడ్‌ను స్కాన్ చేయండి లేదా ethics@inter.ikea.com లో మాకు ఇమెయిల్ పంపండి. మీరు **ఇంటర్ Ikea హోల్డింగ్ B.V., వీరికి: DPO, Ol ఆఫ్ పాల్మెస్ట్రాట్ 1, 2616 LN, డెల్ఫ్ట్, నెదర్లాండ్స్** అనే చిరునామాకు మెయిల్ చేయడం ద్వారా కూడా మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025

సమస్య గురించి ఫిర్యాదు చేసే పద్ధతి
IKEA సప్లై చెయిన్
ఎడిషన్: సెప్టెంబర్ 2025

ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V.

© ఇంటర్ IKEA సిస్టమ్స్ B.V. 2025