




हमारे व्यवसाय की आचार संहिता (“Code of Business Conduct”)

TESCO

सामग्री

	पृष्ठ		पृष्ठ
Section 1: हमारे व्यवसाय की आचार संहिता ("COBC").		निष्पक्ष रूप से व्यापार करना	
• केन मर्फी की ओर से संदेश समूह मुख्य कार्यकारी	3	• प्रतियोगिता कानून	28
• आचार संहिता का पालन करना	5	• प्रतिबंध एवं निर्यात नियंत्रण	30
• साफ़ और स्पष्ट बात कैसे कहनी होगी?	6	• मानव अधिकार एवं नैतिक व्यापार	32
• समूह के प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) संपर्क	7	• आपूर्तिकर्ताओं की रक्षा करते कानून	34
		• ब्रांड और बौद्धिक संपदा	36
Section 2: आचार संहिता निर्देशिका		हमारी प्रतिष्ठा की रक्षा करना	
अपने ग्राहकों का ख्याल रखना		• धोखा	40
• सही कीमतें और मार्केटिंग	12	• रिश्वत	42
• खाद्य और उत्पाद मानक	14	• उपहार और मनोरंजन	44
• ग्राहक और सहकर्मियों का आधार-सामग्री सुरक्षित रखना	16	• हितों का टकराव	46
		• धर्मार्थ दान	48
एक साथ काम करना		• अंदरूनी लेन-देन और बाज़ार का दुरुपयोग	50
• स्वास्थ्य और सुरक्षा	20	• राजनीतिक गतिविधि में शामिल होना	52
• एक-समान अवसर, सहभागिता और विविधता	22	• सटीक लेखांकन और धन शोधन (मनी लॉन्ड्रिंग)	54
• सम्मान, मर्यादा और निष्पक्ष व्यवहार	24	• अपनी जानकारी सुरक्षित रखना	56
		• बाहरी संचार और सोशल मीडिया का इस्तेमाल करना	58
		हमारे आदर्श	60
		हमारे नेतृत्व व्यवहार	61

A close-up portrait of a man with short dark hair and glasses, wearing a light blue collared shirt. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is blurred.

केन मर्फी की ओर से संदेश समूह मुख्य कार्यकारी

हमारे व्यवसाय चलाने के तरीके के केंद्र में हमारे व्यवसाय की आचार संहिता (“COBC”) है और यह हमारी मदद और सुरक्षा करने के लिए तैयार की गई है। यह ज़रूरी है कि हमें जिन नियमों का पालन करना है और हमसे जिन व्यवहारों की अपेक्षा की जाती है, उन्हें हम सभी अच्छी तरह समझें, ताकि हमारी ओर से सहकर्मियों की देखभाल की जा सके, ग्राहकों के लिए बेहतर किया जा सके और अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखी जा सके।

आप Tesco के लिए नए हों या हमारे व्यवसाय के साथ कुछ समय के लिए काम कर चुके हों, कृपया हमारी आचार संहिता समझने और यह आप पर कैसे लागू होती है यह जानने के लिए थोड़ा समय निकालें।

हमारी आचार संहिता का मतलब सिर्फ कानून और हमारी नीतियों का पालन करना नहीं है। यह हमारे आचार और निर्णयों को दिशा दिखाने के लिए हमारे आदर्शों और नेतृत्व व्यवहार के बारे में है, ताकि हम हमेशा एक-दूसरे और व्यवसाय के लिए उचित काम ही करें।

अगर आपको अपने खुद या किसी अन्य के आचार के बारे में कोई सवाल पूछना है, तो आपको सीधे इसके बारे में बात करनी चाहिए और किसी भरोसेमंद को बताना चाहिए। इसकी शुरुआत आप अपने लाइन मैनेजर से करें। इसके बजाए, अपने पीपल पार्टनर या विधिक से सलाह लें। अगर आप अपनी चिंता गुमनाम रूप से जाहिर करना चाहते हैं, तो आप पूरे भरोसे के साथ प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) को कॉल कर सकते हैं।

हमें अपने व्यवसाय और योगदान पर गर्व करना चाहिए। अपनी आचार संहिता का पालन करते हुए हम भविष्य के लिए अपने व्यवसाय को और बेहतर बना रहे हैं।

केन मर्फी,
समूह मुख्य कार्यकारी



आचार संहिता का पालन करना

हम सभी सहकर्मियों से अपेक्षा करते हैं कि आप:

- आचार संहिता समझें और जानें कि इसे कैसे अभिगम किया जाए;
- आचार संहिता निर्देशिका देखें, जो 8-59 पृष्ठों पर दी गई है। आचार संहिता निर्देशिका काम के दौरान पेश आने वाले 21 मुख्य जोखिमों के बारे में सलाह देती और मदद करती है। इसमें यह भी बताया गया है कि अगर आपको कोई सवाल पूछना है, तो कौन-सी नीति पढ़ें और किससे बात करें;
- आचार संहिता प्रशिक्षण पूरा करें, ताकि आपमें जटिल समस्याओं से निपटने का आत्मविश्वास आए;
- अगर आप समझ नहीं पा रहे हैं कि क्या करना है, तो मदद मांगें;
- इसके बारे में हमेशा विचार करें कि आप कोई काम “कैसे” करते हैं और साथ ही साथ “क्या” करते हैं (पृष्ठ 61 देखें); और
- अगर आपको लगता है कि आचार संहिता तोड़ी गई है और हमारे आदर्शों का अवमूल्यन हुआ है, तो साफ तौर पर कहें।

अगर आप अन्य लोगों को प्रबंधित करते हैं, तो हम आपसे अपेक्षा करेंगे कि आप:

- यह सुनिश्चित करते हुए टीम के सदस्यों की सुरक्षा करें कि उनके पास उनकी भूमिका के लिए कौशल और प्रशिक्षण दोनों हैं;
- जोखिम को प्रभावी रूप से प्रबंधित करें और कोई भी अनावश्यक जोखिम न लें और न ही दूसरों से लेने को कहें। इनमें वे जोखिम भी शामिल हैं जो अवैध, अनैतिक हो सकते हैं या हमारे सहकर्मियों, ग्राहकों, हमारे ब्रैंड या उन साझेदारों का नुकसान कर सकते हैं जिनके साथ हम समाज में काम करते हैं;
- आचार संहिता की समस्याओं पर साफ़ व स्पष्ट और सुसंगत नेतृत्व दें;
- आदर्शों पर आधारित व्यवहार को पुरस्कृत करें और अपनी टीम में समावेशन और ईमानदारी की संस्कृति विकसित करें; और
- जो अविवादित है उसे आगे बढ़ाने के लिए अनैतिकता की अनुमति न दें और अगर आपके सामने कुछ गलत होता है या दूसरे आपको उसके बारे में बताते हैं, तो कार्रवाई करें।

साफ़ और स्पष्ट बात कैसे कहनी होगी?

मुझे किससे बात करनी चाहिए?

- हम जो कुछ भी करते हैं, उसमें यह ज़रूरी है कि अपने लाइन मैनेजर के साथ हमेशा स्पष्ट और नेकनीयत संबंध रखें।
- इसका मतलब यह है कि लाइन मैनेजर वह व्यक्ति है जिसके साथ आपको सबसे पहले बात करनी है - लेकिन ऐसा तभी करें जब आपको नहीं लगता हो कि उन्होंने आचार संहिता तोड़ी है।
- अगर आप अपने लाइन मैनेजर से बात नहीं कर सकते, तो अपनी पीपल टीम, अपने स्थानीय विधिक निदेशक या अपने स्थानीय सुरक्षा निदेशक से बात करें।
- इसके अलावा, अगर आपके लाइन मैनेजर ने आपकी चिंता का समाधान नहीं किया है, तो आप अपनी चिंता के बारे में अपने ही व्यवसाय की प्रणाली के भीतर बता सकते हैं।
- अगर आप अपनी चिंता गुमनाम रूप से जाहिर करना चाहते हैं, तो आप पूरे भरोसे के साथ अपने प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) को कॉल कर सकते हैं।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- मुखबिरी से जुड़ी नीति

हमारी प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) का परिचय

प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) आपको काम के दौरान हुए गलत व्यवहार के विरुद्ध अपनी चिंता जाहिर करने की अनुमति देती है। अगर आपको ऐसा लगता है कि आप अपने मैनेजर या अपनी पीपल टीम से बात नहीं कर सकते, तो आप प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) को यहाँ कॉल कर सकते हैं:

- अगर आपको ऐसा लगता है कि काम के दौरान कुछ गैर-कानूनी हुआ है, जो आचार संहिता या कंपनी की नीति के विरुद्ध है, तो अपनी चिंता जाहिर करें।
- आपको अगर लगता है कि आपके सहकर्मियों, ग्राहकों या सामान्य जनता के लिए कुछ खतरनाक है, तो इसकी शिकायत करें।
- अपनी वह चिंता जाहिर करें जिससे यह जानकारी मिलती हो कि इस तरह के मामले जान-बूझकर छुपाए गए हैं।

प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) पूरी तरह से गोपनीय होती है और Tesco के लिए एक स्वतंत्र कंपनी द्वारा चलाई जाती है। जब आप कॉल करते हैं, तो आपको अपना नाम देने की ज़रूरत नहीं है, हालाँकि अगर आप नाम देते हैं तो प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) आपको जाँच के नतीजों के बारे में बता सकती है और ज़रूरत होने पर अतिरिक्त जानकारी के लिए आपसे संपर्क भी कर सकती है।

एक व्यवसाय के रूप में हम UK सार्वजनिक हित प्रकटीकरण अधिनियम (UK Public Interest Disclosure) 1998 (और इसका समकक्ष विदेशी कानून) जो शिकायतकर्ता की गोपनीयता की रक्षा करता है। इसका मतलब यह हुआ कि जब तक आप आस्था के साथ काम कर रहे हैं और आपकी चिंता उचित है तब तक आपको हर तरह के अत्याचार से कानूनन बचाया जाएगा और आप पर किसी भी तरह के बदले का जोखिम नहीं होगा और शिकायत दर्ज करने पर आपकी नौकरी भी नहीं जाएगी। अगर आपने गलत समझा, तब भी ऐसा नहीं होगा।

समूह के प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) संपर्क

प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line)	ईमेल पता	टेलीफोन नंबर
UK/वनस्टॉप	protectorline@expolink.co.uk	0800 374199
आयरलैंड	tescoireland@expolink.co.uk	1800 567014
पोलैंड	bezpiecznaliniatesco@tesco.pl	0800 255 290
चेक रिपब्लिक	linka_ochrany@tesco-europe.com	800 114 477
स्लोवाकिया	etickalinka@tesco-europe.com	0800 188404
हंगरी	hu_security@hu.tesco-europe.com	0680 33 00 22
भारत (स्टार बाज़ार)	ethics.counsellor@trenthyper-tata.com	00 91 22 4974 2274
Tesco बेंगलुरु	protectorline.tescobengaluru@expolink.co.uk	00 0800 440 1286
थाईलैंड	lotusprotectorline@oto.samartcorp.com	1800 019099
मलेशिया	protectorline@tipoffs.com.sg	1800 806524
हॉन्ग कॉन्ग*	tescois@expolink.co.uk	0800 930770
Tesco बैंक	tescobank@expolink.co.uk	0800 374199
बुकर	booker@expolink.co.uk	0800 374199
dunnhumby	speakup@dunnhumby.com	देश के टेलीफोन नंबर देखने के लिए iSite देखें

*सूचना: हब और नॉन-हब लोकेशन के लिए अलग-अलग टेलीफोन नंबर हैं



TESCO



आचार संहिता निर्देशिका

आपकी मदद हेतु नीचे दिए गए पृष्ठों में आपको काम के दौरान पेश आने वाले 21 मुख्य जोखिमों से निपटने के लिए सलाह दी गई है। प्रत्येक भाग में प्रश्न और उत्तर सहित, संबंधित नीतियाँ और मदद के लिए किस टीम से संपर्क किया जाए इसकी जानकारी शामिल है।

जोखिमों को चार भागों में समूहीकृत किया गया है।

- | | |
|--------------------------------------|----------|
| अपने ग्राहकों का ख्याल रखना | पृष्ठ 10 |
| एक साथ काम करना | पृष्ठ 18 |
| निष्पक्ष रूप से व्यापार करना | पृष्ठ 26 |
| हमारी प्रतिष्ठा की रक्षा करना | पृष्ठ 38 |



1. अपने ग्राहकों
का ख्याल
रखना



हमारा आदर्श “ग्राहकों के लिए हमसे ज़्यादा कोशिश कोई नहीं करता” हमारी सफलता के केंद्र में है और हमें अपने ग्राहकों को समझने और हर दिन उनकी सेवा करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

आचार संहिता के इस भाग में ग्राहकों को स्पष्ट एवं महत्वपूर्ण संदेश देने और उनके आधार-सामग्री की सुरक्षा करने से संबंधित समस्याओं के बारे में बताया गया है।

सही कीमतें और मार्केटिंग पृष्ठ 12

खाद्य और उत्पाद मानक पृष्ठ 14

ग्राहक और सहकर्मियों का आधार-सामग्री सुरक्षित रखना पृष्ठ 16

सही कीमतें और मार्केटिंग

इसका इतना महत्व क्यों है?

विज्ञापन और मार्केटिंग अपने ग्राहकों से बात करने के सबसे शक्तिशाली तरीकों में से हैं। ग्राहक हमें बताते हैं कि हमारे उत्पादों और कीमतों के बारे में स्पष्ट संचार बहुत ही महत्वपूर्ण है। टेलीविज़न या प्रिंट विज्ञापन हो या क्लबकार्ड मेंलिंग, ऑनलाइन संदेश हों या बिक्री का केंद्र हो, हमारे संदेश हमारे ग्राहकों के इन फैसलों को प्रभावित करते हैं कि वे कहाँ, कैसे और क्यों हमसे खरीदारी करने का फैसला करते हैं।

अगर हमें संदेश गलत रूप से जाते हैं, तो हम इस तरह ग्राहकों को परेशान करते हैं और हो सकता है कि नियामक प्राधिकारियों और मीडिया का ध्यान इस ओर जाए। विज्ञापन और कीमतों के मानक उन कई बाजारों में नियंत्रित किए गए हैं जहाँ हम संचालन करते हैं और अगर हम ग्राहकों को भ्रमाते हैं, तो हमें जुर्माना देना पड़ सकता है और हम ग्राहकों का विश्वास भी खो सकते हैं। इसलिए हमें अपने उत्पादों के बारे में सही-सही बताना होगा और अगर हम कहते हैं कि हम उसकी एक बड़ी कीमत दे रहे हैं, तो यह बिल्कुल वैसा ही होना चाहिए। हमारे संदेश सीधे ग्राहकों तक पहुँचते हैं, तो यह उस विश्वास को प्रभावित करते हैं जो उन्होंने हम पर जताया है।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- अगर आप किसी भी मार्केटिंग कार्यक्रम में शामिल हैं, तो यह सुनिश्चित करें कि सभी संदेश पूरी तरह ईमानदार, सही-सही और न्यायोचित हों। हमें उन दावों को सही साबित करना होगा जो हमने अपने विज्ञापन में किए हैं।
- प्रचार करते रहें और कीमतें वाजिब रखें: कीमतों का प्रचार जटिल रूप से करने और लगातार कीमतें बदलने से बचें।
- सुनिश्चित करें कि सभी संदेश जिम्मेदारी भरे हों और हमारे विज्ञापनों से कोई भी ग्राहक कभी भी अपमानित महसूस नहीं करना चाहिए। यह तब ज्यादा जरूरी हो जाता है जब हम शराब का विज्ञापन कर रहे हों।
- सुनिश्चित करें कि आपके विज्ञापन हमारे उत्पादों से मेल खाएँ। सभी चित्र सत्यापित करें, ताकि आप सुनिश्चित कर सकें कि ये चित्र प्रामाणिक हों और उन उत्पादों का सही-सही प्रतिनिधित्व करते हों जिनकी बिक्री हम कर रहे हैं।
- किसी भी तृतीय-पक्ष के बारे में अवास्तविक दावा न करें, जिस तरह हमारा कोई आपूर्तिकर्ता या प्रतिद्वंद्वी करता है।



सवाल और जवाब

- Q मैं चिलियन शराब का प्रचार करने की योजना बना रहा हूँ और पोस्टर के लिए अंगूर के बगीचे के चित्र का इस्तेमाल करूंगा। हमारे पास अर्जेंटीना के अंगूर के बगीचों के बेहतरीन चित्र हैं जिनका इस्तेमाल हमने अब तक नहीं किया है। क्या मैं उनका इस्तेमाल अपने अभियान में कर सकता हूँ?
- A नहीं। आपके चित्रों को आपके विज्ञापन के उत्पादों का सही-सही प्रतिनिधित्व करना चाहिए। आपको ऐसे चित्र की ज़रूरत है जो उस चिलियन अंगूर के बगीचे का होना चाहिए जहाँ आपके द्वारा प्रचारित की जाने वाली शराब का उत्पादन हो रहा है।
- Q वेब-आधारित विज्ञापन के लिए क्या नियम लागू होते हैं?
- A बिल्कुल वही जो अन्य तरह के विज्ञापनों के लिए लागू होते हैं। संदेश सटीक, स्पष्ट होने चाहिए और भरमाने वाले नहीं होने चाहिए।
- Q मैंने देखा है कि कुछ उत्पादों की कीमतें उनके प्रचार से ज़रा पहले बढ़ रही हैं। क्या इसकी अनुमति है?
- A कई बाज़ारों में सख्त नियम होते हैं जिनका पालन हमें तब ज़रूर करना है जब उत्पादों की बिक्री प्रचार करते हुए हो रही है। आपकी स्थानीय लीगल या व्यापार कानून टीम आपको सलाह दे सकती है कि ये नियम आपके बाज़ार में कैसे लागू होते हैं।
- Q मेरे बच्चे के प्राथमिक स्कूल के पास एक एक्सप्रेस विक्रय केंद्र है और उन्होंने एक नए हिंसक माशियल आर्ट एक्स-बॉक्स गेम का पोस्टर लगा रखा है। निश्चित रूप से, क्या यह गलत नहीं है कि ऐसी जगह हिंसा का विज्ञापन किया जाए जहाँ बहुत सारे बच्चे उसे देखते हैं?
- A हम ऐसी जगह विज्ञापन नहीं लगाना चाहेंगे जहाँ यह अपराध के लिए उकसा सकता है या जहाँ इसे बच्चों के लिए हानिकारक माना जा सकता है। आपको यह स्पष्ट रूप से कहना चाहिए और अपने लाइन मैनेजर, व्यापार कानून टीम या विधिक के समक्ष अपनी चिंता ज़ाहिर करनी चाहिए।



मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- UK की विधिक ग्राहक टीम या स्थानीय विधिक
- स्थानीय व्यापार कानून टीम (UK के बाहर)

खाद्य और उत्पाद मानक

इसका इतना महत्व क्यों है?

हमारे ग्राहक अपेक्षा करते हैं कि हम केवल श्रेष्ठ गुणवत्ता वाले उत्पाद ही बेचें और वे हम पर विश्वास करते हैं कि हमारे सभी उत्पाद सुरक्षित और सभी लागू कानून और नियमों का पालन करने वाले होंगे। हम डिजीवरी से लेकर ग्राहकों द्वारा खरीदारी करने तक अपने सभी उत्पादों की सुरक्षा और गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

हमने अपनी आपूर्ति शृंखला को आसान बनाया है, ताकि अपने किसानों और आपूर्तिकर्ताओं के साथ बेहतर संबंध बना सकें और यह सुनिश्चित कर सकें कि हम जो उत्पाद लें रहे हैं वे सुरक्षित, विधिक और हमारे गुणवत्ता मानकों से पूरी तरह मेल खाते हों।

हमारे पास अपने विक्रय केंद्रों और वितरण केंद्रों में एक सुव्यवस्थित और विस्तृत सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली मौजूद है। हर दिन हम अपने खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता और सुरक्षा पर निगरानी रखते हैं और उनकी जाँच करते हैं, ताकि हमारे मानक बनाए रखे जा सकें। इन जाँचों में शामिल हैं हमारे उत्पादों का तापमान, निजी आरोग्य, हमारे विक्रय केंद्रों और उपकरणों की सफाई, खाद्य पदार्थों की संक्रमण से रक्षा करना और हमारे खाद्य पदार्थों को दिनांक के अनुसार सही जगह रखने का प्रबंधन करना।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- सुनिश्चित करें कि हमारे आपूर्तिकर्ता हमारे उत्पादों की सुरक्षा और गुणवत्ता के मानकों पर खरे उतरें और हमारी नीतियों का पालन करें।
- हमारी आपूर्ति शृंखला में किसी भी तरह की धोखाधड़ी का उदाहरण और संदेह होने पर शिकायत दर्ज करें।
- हमारी प्रतिष्ठा की रक्षा करें और अपने ग्राहकों का यह विश्वास कायम रखें कि हमारे उत्पाद सुरक्षित और पूरी जिम्मेदारी से किसी स्रोत से प्राप्त किए जाते हैं।
- जानें कि हम किससे खरीदारी करते हैं और सावधानी से हर उस उत्पाद का मूल्यांकन करें जो हम खरीदते हैं, ताकि हम निश्चित हो सकें कि हमारी आपूर्ति शृंखला में हमारे उत्पादों पर पूरी तरह से निगरानी रखी जाती है।
- अगर आप विक्रय केंद्रों या वितरण से जुड़े सहकर्मी हैं, तो आप सुनिश्चित करें कि आप खाद्य सुरक्षा से जुड़े सारे प्रशिक्षण पूरे कर लें और फिर रीफ्रेश प्रशिक्षण भी कर लें और यह पक्का करने के लिए कदम उठाएँ कि सारे उत्पाद उचित तापमान में रखे गए हैं और संक्रमण से सुरक्षित हैं। अगर आप निम्न गुणवत्ता या संभावित असुरक्षित उत्पाद देखते हैं, तो पक्का कर लें कि उन्हें बिक्री से हटा दिया जाए।



सवाल और जवाब

- Q मुझे चिंता है कि कहीं आपूर्तिकर्ता Tesco के उत्पादों में विकल्प के रूप में सस्ती और निम्न गुणवत्ता वाली सामग्री मिला न दें। मुझे क्या करना चाहिए?
- A आपको अपनी चिंता फ़ौरन अपने लाइन मैनेजर, उत्पाद तकनीकी मैनेजर, आपकी उत्पाद नियामक अनुपालन टीम या स्थानीय व्यापार कानून टीम (UK के बाहर) के समक्ष ज़ाहिर करनी चाहिए। अगर आपकी चिंता सही नहीं भी निकलती है, तो कोई बात नहीं, आपका बोलना ही महत्वपूर्ण है।
- Q मैं किसी नए ब्रैंड उत्पाद के लिए एक नए आपूर्तिकर्ता को सूची में जोड़ने के लिए उसकी तलाश कर रहा हूँ। हमारे आपूर्तिकर्ताओं को हमें आपूर्ति करने से पहले उत्पाद गुणवत्ता, सुरक्षा और विधिकता पर खरा उतरने के लिए किन मानकों को अपनाना ज़रूरी है?
- A हमने साफ़ तौर पर Tesco के उत्पादन और स्रोत के मानकों को परिभाषित किया है। ये मानक वे आवश्यक शर्तें निर्धारित करते हैं जिनके तहत हमारे आपूर्तिकर्ताओं को Tesco ब्रैंड के उत्पादों का उत्पादन करने के दौरान पालन करना होता है। हम उत्पादन से पहले निर्माण-स्थान का दर्शन करते हैं, ताकि यह सत्यापित किया जा सके कि इन मानकों का पालन किया जा रहा है। अधिक जानकारी के लिए अपनी स्थानीय नियामक अनुपालन या तकनीकी टीम से बात करें।
- Q उत्पाद गुणवत्ता, सुरक्षा और विधिकता व्यवस्थित करने वाली प्रणालियों के बारे में अधिक जानकारी कहाँ मिल सकती है?
- A Tesco के उत्पाद गुणवत्ता नियम उन सिद्धांतों का मूलभूत मार्गदर्शन करते हैं, जिनके आधार पर हमारे उत्पाद बनाए जाते हैं। यह उत्पाद स्थानीय नियामक अनुपालन या आपके तकनीकी मैनेजर की ओर से उपलब्ध करवाया जाता है।
- Q मैं काम के लिए एक ऐसा नियमित कार्यक्रम बना रहा हूँ जो विक्रय केंद्रों में उत्पादों के रख-रखाव का तरीका बदल देगा। मुझे किससे संपर्क करना चाहिए?
- A अगर आप खाद्य सुरक्षा या गुणवत्ता के आधार पर विक्रय केंद्रों का नियमित कार्यक्रम बदलना चाहते हैं, तो आपको सबसे पहले उत्पाद नियामक अनुपालन टीम से संपर्क करना चाहिए (UK के बाहर तकनीकी और/ या विक्रय केंद्र संचालन)। वे यह सुनिश्चित करने के बेहतरीन तरीके के बारे में सलाह दे सकते हैं कि किसी भी बदलाव के बारे में विक्रय केंद्रों के सहकर्मियों को सही ढंग से प्रशिक्षित किया जाए और उनसे संचार किया जाए।



हमारे सहकर्मियों और व्यवसाय की सुरक्षा करना

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- उत्पाद नियामक अनुपालन टीम
- स्थानीय उत्पाद तकनीकी टीम
- स्थानीय व्यापार कानून टीम (UK के बाहर)

ग्राहक और सहकर्मियों का आधार-सामग्री सुरक्षित रखना

इसका इतना महत्व क्यों है?

आधार-सामग्री हमारे व्यवसाय के केंद्र में होता है। हम जब भी अपने ग्राहकों से संपर्क करते हैं, तब आधार-सामग्री संग्रहीत करते हैं, उस पर प्रक्रिया करते हैं और उसका इस्तेमाल करते हैं। उदाहरण के लिए, खरीदारी की आदतों से जुड़ा आधार-सामग्री हमें उन उत्पादों पर बेहतर से बेहतर ऑफर (offer) देने के लिए तैयार करता है जो ग्राहक खरीदना पसंद करते हैं। इसके अलावा, हम हमेशा यह सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहकों को यह जानने के विकल्प मिलें कि हम किस तरह उनके आधार-सामग्री का इस्तेमाल करते हैं और इस दौरान हम कितने पारदर्शी हैं। व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए हम अपने सहकर्मियों की जानकारी अपने पास रखते हैं और उसका इस्तेमाल करते हैं।

हमारे ग्राहकों और सहकर्मियों का हम पर विश्वास है कि हम उनका आधार-सामग्री ज़िम्मेदारी और विधिक रूप से रखते हैं। हम यह काम करते हैं यह सुनिश्चित करने के लिए, हमारे पास नीतियाँ और प्रक्रियाएँ हैं और यह हमारे सभी सहकर्मियों की ज़िम्मेदारी है कि वे हर हाल में इन्हें समझें और इनका पालन करें।

इसलिए हम जब भी यह आधार-सामग्री इस्तेमाल करें, तो हमें हमेशा इन सिद्धांतों का पालन करना चाहिए:

सुरक्षित रखें: हम अपने ग्राहकों और सहकर्मियों का आधार-सामग्री सुरक्षित रखते हैं।

उपयुक्त: हम इस आधार-सामग्री का इस्तेमाल केवल उसी उद्देश्य के लिए करेंगे जिसके लिए यह ग्राहकों और सहकर्मियों से जमा किया गया है, इसके अलावा और कहीं नहीं किया जाएगा।

अनावृत्त: हमारे पास कौन-सा आधार-सामग्री है और हम इसका इस्तेमाल कहीं करते हैं इस मामले में हम उदार, ईमानदार और पारदर्शी हैं।

अवधारणा: हम समझते हैं कि हम इस आधार-सामग्री का इस्तेमाल क्यों कर रहे हैं और इसके लिए यह आधार-सामग्री कब तक रखेंगे।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- हमारी नीतियाँ और प्रक्रियाओं तथा ऊपर निर्धारित किए गए सिद्धांतों के साथ ही साथ अपने प्रशिक्षण का पालन करें। इस तरह आप अपने दायित्व समझेंगे। सभी प्रासंगिक दस्तावेज़ निजी पोर्टल पर संग्रहीत किए गए हैं।
- किसी उत्पाद या सेवा को विकसित करने के दौरान “निजी अधिकार” पर विचार करें। अगर आपको कोई शंका है, तो अपनी स्थानीय निजता टीम से संपर्क करें।
- ग्राहकों और सहकर्मियों से इस मामले में स्पष्ट रहें कि Tesco के पास कौन-सा आधार-सामग्री है और Tesco उसका क्या करेगा।
- आधार-सामग्री से जुड़े सभी मामलों की शिकायत जल्द से जल्द निजी सहायता पोर्टल (या स्थानीय निजता टीम से करें, अगर आपकी व्यावसायिक इकाई में कोई पोर्टल नहीं है) का इस्तेमाल करते हुए दर्ज करें।



सवाल और जवाब

Q ग्राहका आधार-सामग्री क्या है?

A वह कोई भी आधार-सामग्री जो हमारे ग्राहकों और Tesco में उनकी गतिविधियों से संबंधित है। इसमें शामिल हैं नाम, पते और संपर्क का विवरण, लेन-देन आधार-सामग्री, इनवॉइस, मोबाइल फोन रिकॉर्ड, मोबाइल ऐप्लिकेशन आधार-सामग्री, बैंकिंग आधार-सामग्री, क्लबकार्ड आधार-सामग्री और संपर्क का पता जो ग्राहकों द्वारा Tesco को भेजा जाता है।

Q एक ग्राहक की कार पार्क में दुर्घटना हो जाती है और वह CCTV फुटेज देखना चाहता है। क्या हम उन्हें वह दिखा सकते हैं?

A नहीं। CCTV फुटेज केवल वे ही देख सकते हैं जिन्हें देखने का अधिकार दिया गया है और इसे न तो किसी को दिखाया जाना चाहिए, न उसकी फ़िल्म बनानी चाहिए और न ही उसे कॉपी किया जाना चाहिए। ग्राहक फुटेज की कॉपी माँग सकता है। आपको उनकी मदद करने के लिए CCTV अभिगम के अनुरोध के दिशा-निर्देश और अस्वीकरण का पालन करना चाहिए।

Q क्या हम अपनी टीम में जन्मदिनों की सूची बनाने के लिए अपना पे-रोल सिस्टम अभिगम कर सकते हैं?

A नहीं। आपको तब तक पे-रोल आधार-सामग्री अभिगम करने की अनुमति नहीं है जब तक आपको इसका अधिकार नहीं दिया जाता है और यह किसी कर्मचारी के काम से जुड़े मामलों से संबंधित नहीं है। जैसे, उनके वेतन में बदलाव करना या उनके नाम या पते जैसे निजी विवरण में बदलाव करना। इसका बेहतर समाधान यह होगा कि आपकी टीम से कहा जाए कि वह यह जानकारी फिर से दे।

Q मैं अपने व्यावसायिक क्षेत्र में नए मार्केटिंग अभियान पर काम कर रहा हूँ। क्या हम उन ग्राहकों से संपर्क कर सकते हैं जिन्होंने पहले ही अपना ई-मेल पता दिया है?

A हम अपने ग्राहकों के निजी आधार-सामग्री का इस्तेमाल केवल उसी उद्देश्य के लिए कर सकते हैं, जिसके लिए वह दिया गया है। ग्राहकों को अपना विवरण देने के दौरान हमसे मार्केटिंग संचार प्राप्त करने के लिए सहमत होना होगा, ताकि हम उस जानकारी का इस्तेमाल उनसे संपर्क करने के लिए कर सकें। हमें ग्राहकों की मार्केटिंग प्राथमिकताओं पर भी विचार करना होगा: अगर वे हमारी ओर से मार्केटिंग संपर्क का विकल्प नहीं चुनते हैं, तो हमें उनका सम्मान करना होगा। आप मार्गदर्शन के लिए अपनी स्थानीय निजता टीम से संपर्क कर सकते हैं।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह की विधिक निजता टीम या स्थानीय निजता टीम
- डेटा सुरक्षा नीति
- निजी सहायता पोर्टल



2. एक साथ काम करना



हमारी सफलता हमारे लोगों पर निर्भर रहती है। Tesco का आदर्श “प्रत्येक के साथ वैसा ही व्यवहार करें जैसा वे चाहते हैं” यह सुनिश्चित करता है कि हम ज़्यादातर अपनी टीम से ही हासिल करते हैं और अपने सहकर्मियों को उनकी आकांक्षाएँ पूरी करने में मदद करते हैं।

आचार संहिता के इस भाग में लोगों से संबंधित मुख्य समस्याओं के बारे में बताया गया है।

स्वास्थ्य और सुरक्षा पृष्ठ 20

एक-समान अवसर,
सहभागिता और विविधता पृष्ठ 22

सम्मान, मर्यादा और
निष्पक्ष व्यवहार पृष्ठ 24

स्वास्थ्य और सुरक्षा

इसका इतना महत्व क्यों है?

Tesco में हम अपने सहकर्मियों, ग्राहकों और हमारे व्यवसाय से प्रभावित होने वाले हर व्यक्ति के स्वास्थ्य और सुरक्षा का ख्याल रखते हैं। हम व्यवसाय कैसे करते हैं यह उसके केंद्र में है, क्योंकि हम चाहते हैं कि हर कोई रोजाना सुरक्षित रूप से अपने घर जाए।

सुरक्षित रूप से काम करते हुए, अपने जोखिमों को प्रभावी रूप से प्रबंधित करते हुए और ख्याल रखने की संस्कृति विकसित करते हुए हम अपने सहकर्मियों और ग्राहकों को होने वाली परेशानियों और कभी-कभी किसी नुकसान की वजह से होने वाले लंबे प्रभाव को कम कर सकते हैं। ऑफिस की अनुपस्थिति और जाँच, चिकित्सा इलाज तथा मुआवज़े की लागत की वजह से व्यवसाय में आई रुकावट को भी हम कम कर सकते हैं। अगर हम ख्याल रखने के अपने कर्तव्य में विफल होते हैं, तो हो सकता है कि हमारे विरुद्ध कोई विधिक कार्रवाई की जाए और इससे हमारे ग्राहकों और सहकर्मियों का हम पर जो मूल्यवान विश्वास है वह टूट जाएगा।

हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि हर कोई यह महसूस करे कि उनकी सुरक्षा और उन लोगों के साथ किया गया वादा पूरी गंभीरता से लिया गया है:

- हमेशा कानून का पालन करें।
- दुर्घटनाओं के कारणों को समझें ताकि हम उन्हें फिर से होने से रोक सकें।
- हमेशा हमारी गतिविधियों की वजह से किसी को होने वाले खतरे के जोखिम को कम करने की कोशिश करें।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- आपकी भूमिका के लिए लागू होते प्रशिक्षण एवं सुरक्षा से जुड़े निर्देशों का हमेशा पालन करें।
- अगर आप एक मैनेजर हैं, तो सुरक्षित व्यवहार की एक उदाहरण स्थापित करें और कभी भी अपने सहकर्मियों को किसी ऐसी स्थिति में पड़ने के लिए न कहें, जहाँ उन्हें खतरा हो।
- सुनिश्चित करें कि जोखिमों को समझ लिया गया है और उनसे होने वाले संभावित खतरे को न्यून करने के लिए उचित योजनाएँ तैयार कर ली गई हैं।
- सुरक्षा सभी की साझा जिम्मेदारी है - अगर आपको लगता है कि कोई चीज़ सुरक्षित नहीं या किसी दुर्घटना का कारण बन सकती है, तो इससे निपटने के लिए कार्रवाई करें और तुरंत इसकी रिपोर्ट करें।
- अगर आप अपने किसी सहकर्मी को इस प्रकार से काम करते देखते हैं, जिससे उन्हें या दूसरों को खतरा हो सकता है, तो आगे आएं और उन्हें सुरक्षित रूप से काम करने का तरीका याद दिलाएँ।
- ऐसा कोई काम करने के लिए सहमति न जताएँ, जिसे सुरक्षित ढंग से करने के लिए आपके पास उचित ज्ञान या प्रशिक्षण नहीं है।



सवाल और जवाब

- Q मैं अभी-अभी Tesco में शामिल हुआ/हुई हूँ और सहकर्मियों ने मुझे बताया है कि सुरक्षा प्रशिक्षण पूरा करने में कुछ समय लगता है और यह महज एक "सूझ=बूझ" है। क्या मुझे वाकई में प्रशिक्षण लेना होगा?
- A हाँ। सभी नए सहकर्मियों को अपने कार्य स्थल से जुड़ी ज़रूरी सुरक्षा सावधानियों के बारे में और इमरजेंसी में क्या करना है के बारे में पता होना चाहिए। सभी कार्य स्थल एक जैसे नहीं होते हैं और हम सबका अनुभव भी अलग तरह का होता है। हमारा सुरक्षा से जुड़ा प्रशिक्षण सुनिश्चित करता है कि हम सब सुरक्षित रहने के लिए मिलकर काम करें।
- Q मुझे एक नए उपकरण की सुरक्षा की चिंता है। मुझे क्या करना चाहिए?
- A अगर कोई निर्देश या प्रशिक्षण प्रदान नहीं किया गया है, तो इसका इस्तेमाल नहीं करना चाहिए। आपको उस प्रदाता से संपर्क करना चाहिए, जिसने जोखिम मूल्यांकन उपलब्ध कराया होगा और सही नियंत्रण डिज़ाइन किया होगा। अगर निर्देश दिए गए हैं और आपको फिर भी किसी बात की चिंता है, तो अपने स्थानीय स्वास्थ्य एवं सुरक्षा विशेषज्ञ या लोक सुरक्षा टीम से संपर्क करें - आपको उनसे जुड़ी जानकारी आपके स्थानीय स्वास्थ्य एवं सुरक्षा सूचनाबोर्ड पर मिल जाएगी।

- Q हमारे स्वास्थ्य एवं सुरक्षा विशेषज्ञ कौन हैं?
- A प्रत्येक व्यवसायिक इकाई में स्वास्थ्य एवं सुरक्षा विशेषज्ञ (लोक सुरक्षा मैनेजर) रखे जाते हैं, जो तकनीकी सवालों का समाधान कर सकते हैं और जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया का प्रबंधन कर सकते हैं। इन सभी सहकर्मियों के पास सुरक्षा से जुड़ी सभी योग्यताएँ और विशेष अनुभव होता है, जो एक होकर उन्हें अपने क्षेत्र में सक्षम बनाता है। उनसे जुड़ी जानकारी सहकर्मी या सुरक्षा सूचना बोर्ड पर सूचीबद्ध की जानी चाहिए।
- Q मैं गुप्त रूप से किसी सुरक्षा संबंधी चिंता की रिपोर्ट कैसे कर सकता/सकती हूँ?
- A पहली बार में, अपने लाइन मैनेजर या पीपल टीम से बात करें। सहकर्मियों के पास सुरक्षा से जुड़ी चिंताओं की रिपोर्ट करने के लिए प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) भी उपलब्ध होती है। इसे पूरी तरह से गोपनीय रूप से इस्तेमाल किया जा सकता है और प्रत्येक रिपोर्ट की जाँच स्वतंत्र रूप से की जाती है।
- Q काम करते हुए मेरी साथ एक दुर्घटना घट गई, मुझे क्या करना चाहिए?
- A काम के दौरान घटने वाली सभी दुर्घटनाओं की रिपोर्ट तुरंत लाइन मैनेजर को दी जानी चाहिए, ताकि वे सहायता प्रदान कर सकें और चोट लगने की रिपोर्ट करने से जुड़ी स्थानीय आवश्यकताओं का पालन कर सकें। दुर्घटनाओं की रिपोर्ट करने से हमें हमारे व्यवसाय के विभिन्न क्षेत्रों में हमारे सहकर्मियों द्वारा सामना किए जाते जोखिमों को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलती है, जिसकी मदद से हम एक सुरक्षित कार्य स्थल तैयार कर सकते हैं।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- स्वास्थ्य एवं सुरक्षा सूचना बोर्ड
- लोक सुरक्षा मैनेजर या स्थानीय स्वास्थ्य एवं सुरक्षा विशेषज्ञ
- लोक सुरक्षा से जुड़ी नीति

एक-समान अवसर, सहभागिता और विविधता

इसका इतना महत्व क्यों है?

हमारी कोशिश है कि हम वैश्विक रूप से ऐसी विविध और समावेशी संस्कृति तैयार करें जहाँ सभी का स्वागत हो। हमारे सहकर्मी समाज की विविधता दर्शाते हैं और हमारे व्यवसाय की वृद्धि में मदद करने के लिए प्रत्येक व्यक्ति का योगदान हमारे लिए बहुत महत्व रखता है।

हमें सभी के साथ निष्पक्ष, एक-समान और बिना किसी भेदभाव व्यवहार करना चाहिए, फिर भले उनकी उम्र, लिंग, विकलांगता, यौन झुकाव, लिंग पुनर्निर्धारण, जाति, गौत्र, धर्म, राजनीतिक विश्वास, वैवाहिक/नागरिक सहभागिता स्थिति या गर्भावस्था/मातृत्व कुछ भी हो। हमारे विक्रय केंद्रों, वितरण केंद्रों और कार्यालयों के लिए सहोगी भर्ती करते, विकसित करते और पदोन्नत करते समय, हम नियुक्ति से संबंधित सभी निर्णय स्पष्ट रूप से तय और निष्पक्ष मानदंडों के माध्यम से केवल और केवल कार्य संबंधित कौशल, प्राप्तियों और प्रदर्शन के आधार पर ही लेते हैं। हम भेदभाव करने वाली प्रथाओं या व्यवहारों को स्वीकार नहीं करते हैं, क्योंकि इससे सहकर्मी नापसंद और वर्जित महसूस कर सकते हैं, हमारी साख को नुकसान हो सकता है और इसकी वजह से हमारे व्यवसाय के खिलाफ विधिक कार्रवाई हो सकती है।

हम अपने सहकर्मियों को इस तरह से काम करने के अवसर उपलब्ध कराते हैं, जो उनकी परिस्थितियों के अनुकूल होते हैं - जैसे इच्छानुसार कार्य समय, पार्ट-टाइम भूमिकाएँ और कार्य-साझा करने से जुड़े अवसर। हम निरंतर आधार पर अपनी कार्य प्रथाओं और अनुबंधों की समीक्षा करते रहते हैं, ताकि हमारे सहकर्मियों और व्यवसाय की रोज़ बदलती जरूरतों को पूरा कर सकें।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- अपने सहकर्मियों और व्यापक व्यवसाय की सहायता के लिए नेकनीयती और ईमानदारी से काम करें।
- सामाजिक और सांस्कृतिक भिन्नताओं की परवाह किए बिना सभी सहकर्मियों, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं या अन्य पक्षों का सम्मान करें।
- अपनी टीम में एक आदर्श व्यक्तित्व व्यवहार शामिल करें ताकि निर्मलता और सहयोग का माहौल सुनिश्चित किया जा सके जिससे हम अपने सहकर्मियों की विविधता, ज्ञान और अनुभव का लाभ उठा सकते हैं।
- अपनी राय और चिंताएँ प्रासंगिक चैनल के माध्यम से आगे बढ़ाएँ ताकि हम सभी Tesco को काम करने के लिए एक बेहतर कार्यस्थल बनाने के लिए साथ मिलकर काम कर सकें।
- नए सहकर्मी भर्ती और पदोन्नत या पहले से मौजूद सहकर्मियों को विकसित करते समय केवल और केवल मेरिट और व्यवसायिक जरूरतों के आधार पर ही नियुक्ति से जुड़े सही निर्णय लें।

**मुझे अधिक जानकारी
कहाँ मिलेगी?**

- पीपल टीम
- एक-समान अवसर और विविधता से जुड़ी नीति

सवाल और जवाब

- Q** मैं एक मैनेजर हूँ और मुझे दो सहकर्मियों के बीच पदोन्नति से जुड़ा निर्णय लेना है। चूंकि एक सहकर्मी की उम्र 55 साल है और रिटायर होने वाला है और दूसरे की उम्र महज़ 30 साल है, तो अब क्या मुझे युवा सहकर्मी को पदोन्नत करना चाहिए, क्योंकि वो हमारे लिए कई सालों तक काम कर सकता है?
- A** नहीं। हम नियुक्ति से जुड़े सभी निर्णय केवल कार्य से जुड़े कौशल, प्राप्ति और प्रदर्शन के आधार पर ही लेते हैं। हम कभी भी उम्र या कार्य से संबंध न रखने वाली विशेषताओं के आधार पर निर्णय नहीं करते हैं।
- Q** मेरे मैनेजर प्रशिक्षण अवसरों के लिए सहकर्मियों को आगे नहीं बढ़ा रहे हैं। मुझे लगता है कि इसका कारण यह हो सकता है कि वे गर्भवती हैं, क्या यह ठीक है?
- A** नहीं। सभी सहकर्मियों को निष्पक्ष रूप से प्रशिक्षण अवसरों तक पहुँच मिलनी चाहिए। अगर आप कोई चिंता ज़ाहिर करना चाहते हैं और आपको लगता है कि आप सीधे अपने मैनेजर से ज़ाहिर नहीं कर सकते हैं, तो आप किसी भी दूसरे मैनेजर या अपने निदेशक से बात कर सकते हैं या अपनी पीपल टीम या प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) से संपर्क करें।
- Q** साक्षात्कार के एक विकलांग उम्मीदवार ने अनुरोध किया है कि उसका साक्षात्कार नज़दीक किसी सुलभ सुविधा में रखा जाए। क्या मुझे बदलाव करने चाहिए?
- A** हाँ, विकलांग उम्मीदवारों की सहायता के लिए ज़रूरी और जायज़ बदलाव किए जाने चाहिए, ताकि यह सुनिश्चित कर सकें कि वे किसी मौके से वंचित न हों, बशर्तें ऐसे बदलाव व्यवहारिक हों।
- Q** मेरी मैनेजर हमारी टीम मीटिंग सोमवार को रखती हैं, ताकि वे हमसे चर्चा कर सकें और सप्ताह की योजना बना सकें। हमारे दो सहकर्मी पार्ट-टाइम काम करते हैं और सोमवार को काम पर नहीं होते हैं। मुझे लगता है कि यह तरीका निष्पक्ष नहीं है, क्योंकि इससे वे अपवर्जित रह जाते हैं। क्या मुझे मेरी मैनेजर से बात करनी चाहिए?
- A** हाँ, अपनी चिंता अपनी मैनेजर के साथ साझा करें। अगर संभव हो, तो आपकी मैनेजर को इस तरह से टीम मीटिंग रखनी चाहिए, ताकि सभी सहकर्मी उसमें शामिल हो सकें।



सम्मान, मर्यादा और निष्पक्ष व्यवहार

इसका इतना महत्व क्यों है?

एक व्यवसाय के तौर पर अपने सभी सहकर्मियों की भलाई, सुरक्षा और मान-सम्मान Tesco के लिए सबसे अधिक महत्वपूर्ण है। हम अपने व्यवसाय के किसी भी क्षेत्र में किसी भी अस्वीकार्य व्यवहार को सहन नहीं करते हैं, फिर भले ऐसा व्यवहार हमारे ग्राहकों, अन्य सहकर्मियों, आपूर्तिकर्ताओं या किसी भी अन्य के प्रति हो। Tesco सहकर्मियों को काम करने का सुरक्षित और खुला माहौल उपलब्ध कराए सुनिश्चित करना हम सबकी साझा ज़िम्मेदारी है।

हमें ऐसी क्रियाओं और व्यवहारों के प्रति संवेदनशील होना होगा, जो एक संस्कृति में स्वीकार्य हैं, लेकिन दूसरी संस्कृति में स्वीकार्य नहीं हैं। इनमें से कुछ व्यवहार अन्य देशों में गैर-कानूनी भी हो सकते हैं, जहाँ हम काम करते हैं। डराना-धमकाना और उत्पीड़न करना Tesco में अस्वीकार्य है। ये क्रियाएँ हमारे आदर्शों के विपरीत हैं और किसी सहकर्मी की अपना काम करने की क्षमता पर गहरा प्रभाव डाल सकती हैं। ऐसे सहकर्मी जो किसी व्यवहार में शामिल पाए गए हों, उनको अनुशासनात्मक कार्रवाई, निष्कासन और संभावित रूप से कानूनी कार्रवाई जैसे गंभीर परिणामों का सामना करना पड़ सकता है।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- एक स्वागतীয় और सम्माननीय कार्य माहौल तैयार करें, सभी के साथ वैसा ही व्यवहार करें जैसा खुद के साथ चाहते हैं।
- ऐसे किसी व्यवहार में शामिल न हों, जिसे टीम में किसी के भी द्वारा प्रतिकूल या भयभीत करने वाला माना जाएगा, इसमें अनुचित चुटकुले या टिप्पणियाँ भी शामिल हैं।
- ऐसे बदनीयती वाली अफवाहें न फैलाएँ या चुगलियाँ न करें, जिन्हें अभद्र, अपमानजनक, परेशानीजनक या अन्यथा निरादर माना जा सकता है।
- नशे या शराब मुक्त कार्य माहौल में सुरक्षित ढंग से काम करके अपने प्रदर्शन की ज़िम्मेदारी लें। आप इस बात को समझते हैं कि नशे करके या शराब पीकर काम करना आपके साथ-साथ दूसरों के लिए भी खतरनाक है और ऐसे सुरक्षा जोखिम पैदा करता है जिन्हें सहन नहीं किया जाएगा और ये गैर-कानूनी भी हो सकते हैं।
- निर्माण-स्थान से दूर कार्यक्रमों में भाग लेते समय भी वही आचरण बनाए रखें जैसा आप काम पर रखेंगे। कंपनी-आयोजित कार्यक्रमों में क्रिसमस पार्टी, टीम कार्यक्रम और सामाजिक पिकनिक जैसे सामाजिक कार्यक्रम शामिल हैं।



सवाल और जवाब

- Q मेरे लाइन मैनेजर का रवैया हमारी टीम के सहकर्मियों के साथ बहुत ज्यादा भयभीत करने वाला और कई बार तो अभद्र हो सकता है। हम जानते हैं कि वे पूर्णतावादी हैं, लेकिन इससे हमारा काम करना दुखद और मुश्किल हो जाता है। मुझे इस बात की चिंता है कि अगर मैंने कुछ कहा, तो उनका रवैया और भी बदतर हो सकता है। मुझे क्या करना चाहिए?
- A अभद्र और डराने-धमकाने जैसा व्यवहार कभी स्वीकार नहीं किया जाता है, फिर भले करने वाला कोई भी क्यों न हो। सम्मान करना और शामिल करना हमारी संस्कृति के प्रतीक हैं और ऐसी किसी भी क्रिया की सूचना दूसरे मैनेजर, पीपल टीम या प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) के माध्यम से की जानी चाहिए। हम हमेशा ऐसे सहकर्मियों का समर्थन करते हैं, जो नेकनीयती के साथ कोई चिंता ज़ाहिर करते हैं।
- Q एक दोस्त ने मुझे ईमेल (e-mail) भेजी जिसमें कुछ भद्दे चुटकुले थे, जो मुझे काफी मज़ाकिया लगे। क्या मैं उन्हें अपनी टीम के सहकर्मियों को (e-mail) कर सकता/सकती हूँ?
- A नहीं। हम सभी सहकर्मियों के साथ मर्यादा और सम्मान के साथ व्यवहार करते हैं और आपको जो मज़ाकिया लगता है, हो सकता है वही दूसरों को अभद्र या अपमानजनक लगे। हमेशा अपने आप से पूछें कि क्या आपकी क्रियाएँ दूसरों के लिए अपमानजनक, अभद्र या डराने-धमकाने वाली हो सकती हैं। इसमें काम के दौरान कोई भी अनुचित सामग्री देखना शामिल होता है।
- Q मैं एक ऐसे सहकर्मी को जानता/जानती हूँ जो इस समय घर पर मुश्किल दौर से गुजर रहा/रही है। बाद में, वे काम पर देरी से आने लगे और कभी-कभार तो मदहोश जैसे लगते थे। वे अभी भी अपना काम कर रहे हैं, इसलिए मुझे यकीन नहीं है कि मुझे कुछ कहना चाहिए या नहीं। क्या मुझे कह देना चाहिए?
- A हाँ। अगर आप को लगता है कि वे किसी ऐसे व्यवहार में शामिल हैं, जो उनके या दूसरों के लिए खतरनाक हो सकता है, तो अपने सहकर्मी की भलाई के लिए आपको हमेशा अपनी चिंता ज़ाहिर कर देनी चाहिए। इसमें नशे करना और शराब पीना शामिल है। अगर आप उनसे सीधे बात नहीं कर सकते हैं, तो अपनी पीपल टीम या लाइन मैनेजर से बात करें।
- Q मुझे इस बात की चिंता है कि एक पुरुष मैनेजर किसी महिला सहोत्री से अनुचित रूप से पेश आ रहा है। वे बात करते हुए उस महिला के बहुत नज़दीक खड़े होते हैं और मुझे पता है कि वह उस महिला को WhatsApp पर निजी संदेश भेज रहे हैं। मुझे क्या करना चाहिए?
- A आपको पहली बार में ही अपने मैनेजर के समक्ष अपनी चिंता ज़ाहिर कर देनी चाहिए। अगर आप अपनी चिंताएँ अपने मैनेजर के समक्ष ज़ाहिर करने में असहज महसूस करते हैं, तो आप अपनी पीपल टीम से संपर्क कर सकते हैं या प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) के माध्यम से ज़ाहिर कर सकते हैं। उत्पीड़न से जुड़ी सभी चिंताओं को गंभीरता से लिया जाएगा और उनकी जाँच की जाएगी।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- पीपल टीम
- डराने-धमकाने और उत्पीड़न से जुड़ी नीति



3. निष्पक्ष रूप से व्यापार करना



हमारे आदर्श ग्राहकों को प्राथमिकता देने में हमारी मदद करते हैं, वह भी आपूर्तिकर्ताओं के साथ हमारे मज़बूत संबंधों के साथ समझौता किए बिना।

संहिता का यह भाग ऐसे मुद्दों को सम्मिलित करता है, जो हमारे विक्रय केंद्रों में बेचे जाते उत्पाद खरीदने के हमारे तरीके के लिए महत्वपूर्ण होते हैं।

प्रतियोगिता कानून पृष्ठ 28

प्रतिबंध एवं निर्यात नियंत्रण पृष्ठ 30

मानव अधिकार एवं नैतिक व्यापार पृष्ठ 32

आपूर्तिकर्ताओं की रक्षा करते कानून पृष्ठ 34

ब्रांड और बौद्धिक संपदा पृष्ठ 36

प्रतियोगिता कानून

इसका इतना महत्व क्यों है?

हमारे ग्राहक हमसे अपेक्षा करते हैं कि हम हर बाज़ार में निष्पक्ष होकर और स्वतंत्र रूप से मुकाबला करते हैं। स्वस्थ प्रतियोगिता कीमतों में कमी लाती है, विकल्प बढ़ाती है और बेहतर उत्पाद उपलब्ध कराती है। हम अपने ग्राहकों को बेहतर खरीदारी अनुभव देने के लिए अपने प्रतियोगियों के साथ कड़ा मुकाबला करते हैं।

प्रतियोगिता की रक्षा करने के लिए हमारे सभी बाज़ारों में कानून मौजूद हैं और कानून तोड़ने वाली कंपनियों और व्यक्तियों के लिए सूचक जुर्माने के प्रावधान भी उपलब्ध हैं। जाँचें व्यवसाय के लिए बाधाकारी और महंगी होती हैं और इससे ग्राहकों के हम पर बने भरोसे को नुकसान पहुँच सकता है।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

प्रतियोगियों से संपर्क

- हमेशा स्वतंत्र रूप से कार्य करें। प्रतियोगियों से कभी भी हमारे बीच मुकाबला कम करने के लिए सहमत न हों। आप कीमतों पर या हम कहाँ काम करेंगे और कहाँ नहीं, इस बात पर सहमत नहीं हो सकते।
- आपको प्रतियोगियों से गोपनीय, व्यवसायिक रूप से संवेदनशील जानकारी मांगनी, प्राप्त या साझा नहीं करनी चाहिए। आप निर्णय लेने में मदद के लिए सार्वजनिक रूप से उपलब्ध जानकारी का इस्तेमाल कर सकते हैं।

आपूर्तिकर्ताओं से संपर्क

- आपको किसी आपूर्तिकर्ता से प्रतियोगी के बारे में गोपनीय, व्यवसायिक रूप से संवेदनशील जानकारी मांगनी या प्राप्त नहीं करनी चाहिए।
- हमारे आपूर्तिकर्ताओं की गोपनीय जानकारी को गोपनीय ही रखें और इसे उनके प्रतियोगियों के साथ साझा न करें।
- आप निर्णय लेने में हमारी मदद करने के लिए आपूर्तिकर्ताओं से सार्वजनिक रूप से उपलब्ध जानकारी ले सकते हैं।

खुदरा कीमतें तय करना

- खुदरा कीमतें हमेशा स्वतंत्र रूप से तय करें।
- हमेशा आपूर्तिकर्ताओं से कीमतों पर मोलभाव करते समय क्रय कीमतों पर ध्यान दें। आपूर्तिकर्ता हमें सुझाई गई कीमतें दे सकते हैं, लेकिन तय या न्यूनतम कीमतें नहीं।

पीछे हटने (पुशबैक) से संबंधित प्रक्रिया

- अगर आप प्रतियोगियों या आपूर्तिकर्ताओं से ऐसी जानकारी प्राप्त करते हैं या कोई ऐसा संबंध रखते हैं, जो चिंता का विषय है, तो आपको पीछे हटने से जुड़ी प्रक्रिया का पालन करना होगा। केवल जानकारी को नज़रअंदाज़ कर देना ही काफी नहीं है, भले ही आप सक्रिय रूप से भागीदार नहीं रहे हैं या आपको जानकारी गलती से प्राप्त हुई है।

दस्तावेज़ तैयार करना

- हमारे व्यवसाय, हमारे ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं या प्रतियोगियों के बारे में लिखते समय सावधानी बरतें। याद रखें कि जाँच के दौरान नियामक इकाइयाँ अधिकांश आंतरिक दस्तावेज़ देख सकती हैं, इनमें ईमेल (e-mail), टैक्सट संदेश, समिति से जुड़े दस्तावेज़ और संपत्ति से जुड़ी रिपोर्ट शामिल हैं।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह की विधिक प्रतियोगिता कानूनी टीम या स्थानीय विधिक
- प्रतियोगिता से जुड़ी नीति एवं मार्गदर्शन
- पीछे हटने (पुशबैक) से संबंधित प्रक्रिया के लिए मार्गदर्शन

सवाल और जवाब

- Q मुझे व्यापार संघ की एक मीटिंग में जाने के लिए कहा गया है। क्या मैं भाग ले सकता/सकती हूँ?
- A हाँ, ऐसी मीटिंग अपने-आप में कोई समस्या नहीं है और प्रतियोगिता के लिए लाभदायक हो सकती है। हालाँकि, सामान्य प्रतियोगिता कानून लागू होते हैं - सुनिश्चित करें कि आप प्रतियोगी से व्यवसायिक रूप से संवेदनशील जानकारी पर चर्चा न करें, उसे साझा न करें या आदान-प्रदान न करें। "प्रतियोगियों से मीटिंग" से जुड़े दिशा-निर्देश देखें।
- Q क्या मैं एक से अधिक आपूर्तिकर्ताओं को मीटिंग के लिए आमंत्रित कर सकता/सकती हूँ?
- A समय अनुसार, आपूर्तिकर्ताओं को साझा मीटिंग में आमंत्रित करना एक अक्लमंदी हो सकती है, जैसे, आपूर्तिकर्ताओं को हमारे व्यवसाय में किए गए मुख्य बदलावों के बारे में संक्षिप्त जानकारी देना या आपूर्ति शृंखला से जुड़ी समस्याओं के संबंध में सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं पर चर्चा करना। हालाँकि, ये मीटिंग संवेदनशील हो सकती हैं, क्योंकि इनमें अक्सर आपूर्तिकर्ता शामिल होते हैं, जो प्रतियोगी भी होते हैं। "आपूर्तिकर्ताओं के साथ साझा मीटिंग" से जुड़े दिशा-निर्देश देखें और सुनिश्चित करें कि मीटिंग के दौरान कोई अनुचित गतिविधि न हो।
- Q मुझे किसी दोस्त से प्रतियोगी के बारे में व्यवसायिक रूप से संवेदनशील जानकारी मिली है। क्या इसे नज़रअंदाज़ किया जा सकता है?
- A नहीं, ऐसे जानकारी को केवल नज़रअंदाज़ करना ही काफी नहीं है, भले ही आपको यह जानकारी अनौपचारिक संदर्भ में मिली है। आपको पीछे हटने से जुड़ी प्रक्रिया का पालन करना होगा, जिसे यही सुनिश्चित करने के लिए तैयार किया गया है कि आप स्पष्ट रूप से ऐसी जानकारी को खारिज कर दें और ऑडिट के ज़रिए दर्शाएँ कि आपने इस जानकारी का इस्तेमाल नहीं किया है।



प्रतिबंध एवं निर्यात नियंत्रण

इसका इतना महत्व क्यों है?

समय-समय पर सरकारें कुछ निश्चित देशों से खरीदारी करने या यात्रा करने पर प्रतिबंध लगा देती हैं। हमें कुछ नामित व्यक्तियों के साथ व्यापार करने पर प्रतिबंध लगा दिया जा सकता है। हमें पूरी दुनिया में व्यवसाय करते हुए हमेशा इन प्रतिबंधों के बारे में जानकारी रखनी होगी। आज की वैश्विक दुनिया में, न केवल सरकारें, बल्कि हमारे ग्राहक भी हमसे उम्मीद करते हैं कि कुछ निश्चित देशों, कंपनियों या व्यक्तियों के साथ व्यवसाय करते समय हमें प्रतिबंधों और रोक के बारे में जानकारी हो।

अगर हम व्यापार से जुड़े प्रतिबंधों का उल्लंघन करते हैं, तो इससे हमारे ग्राहकों का हमारे ब्रांड पर जो भरोसा है, उसे नुकसान पहुँच सकता है और इसकी वजह से व्यवसाय और सहकर्मियों पर बड़े वित्तीय जुर्माने भी लगाए जा सकते और यहाँ तक कि जेल भी हो सकती है।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

अगर आप अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर समान और सेवाएँ खरीदने, भेजने या बेचने में शामिल हैं, तो इन बातों का ध्यान रखें:

- गौर करें कि किसी भी प्रदत्त देश से खरीदना या उसे बेचना उचित है या नहीं।
- ऐसे देशों से न खरीदें या उनकी यात्रा न करें, जो प्रतिबंधों और यात्रा रोक के अधीन हैं।
- ऐसे व्यक्तियों या कंपनियों के साथ काम न करें जो UN या अन्य प्रतिबंध सूचियों पर हैं।
- अगर आप निश्चित नहीं हैं कि आपकी गतिविधियों पर कोई रोक या प्रतिबंध लागू होते हैं या नहीं, तो विधिक सलाह लें।
- सुनिश्चित करें कि आपके नए आपूर्तिकर्ता सही ढंग से परखे गए हैं और उनके साथ व्यवसाय शुरू करने से पहले उन्हें अनुमोदन मिला है। इसका मतलब है कि नियत अखंडता उद्यम संतोषजनक रूप से पूरे किए गए हैं।
- अगर आपको लगता है कि कोई व्यापार प्रतिबंधों का उल्लंघन कर रहा है, तो बताएं: सभी संदेहास्पद उल्लंघनों की सूचना आपके कानून निदेशक को या प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) के माध्यम से देनी चाहिए।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह की विधिक व्यवसायिक अखंडता टीम या स्थानीय विधिक।
- जिम्मेदार स्रोत टीम या स्थानीय गुणवत्ता टीम

सवाल और जवाब

- Q मैं एक खरीदार हूँ और स्रोत के रूप में नए बाजार तलाश रहा/रही हूँ। मुझे एक बहुत बढ़िया आपूर्तिकर्ता मिला है। मैं उसकी सेवाएँ लेना शुरू करना चाहता/चाहती हूँ। क्या इस बात से फर्क पड़ता है कि कंपनी का मालिक प्रतिबंधित देश से है, लेकिन उसका व्यवसाय नहीं है?
- A हाँ। प्रतिबंध कानून अक्सर काफी व्यापक होते हैं और इनमें केवल विश्व अधीन देश ही नहीं शामिल होता है, बल्कि प्रतिबंध अधीन देश के सभी नागरिक और व्यक्ति भी शामिल होते हैं। आपको हमेशा पता होना चाहिए कि आप किसके साथ व्यवसाय कर रहे हैं और कोई भी कार्रवाई करने से पहले अपने निदेशक से सलाह लें।
- Q क्या ऐसे कोई देश हैं, जहाँ हम व्यवसाय नहीं कर सकते हैं?
- A पहली बार में, अपनी स्थानीय विधि से बात करें। राजनीतिक और कूटनीतिक परिदृश्यों में बदलाव का मतलब है कि प्रतिबंधित देशों और व्यक्तियों की सूची समय-समय पर बदलती रहेगी और एक बार सूची देख लेना महत्वपूर्ण है, अगर आप सुनिश्चित नहीं हैं। ऐसा विशेष रूप से तब महत्वपूर्ण हो जाता है, जब हम किसी देश के साथ पहली बार व्यवसाय कर रहे हों।
- Q मैं एक नए देश में पहली बार Tesco के उत्पाद बेचने के लिए थोक सौदा करना चाहता/चाहती हूँ। अगर व्यवसाय अच्छा लगता है, तो क्या मुझे किसी और चीज पर गौर करना चाहिए?
- A हाँ। आपको कॉर्पोरेट मामले और कानून से चर्चा करनी चाहिए कि क्या कोई विशेष व्यापार प्रतिबंध, रोक लगी हुई है या कोई और कारण है, जिसकी वजह से हमें उस देश के साथ व्यवसाय नहीं करना चाहिए। कानून ग्राहक से जुड़े नियत उद्यम करने में भी आपकी सहायता करेगा, ताकि आपको उनके साथ व्यवसायिक संबंध शुरू करने से पहले ही उनके बारे में पर्याप्त जानकारी हो।



मानव अधिकार एवं नैतिक व्यापार

इसका इतना महत्व क्यों है?

हम एक वैश्विक कंपनी हैं और हर रोज दुनिया भर में लाखों लोगों से अंतःक्रिया हैं। हमारे सहकर्मियों, हमारे ग्राहकों, आपूर्ति शृंखला में काम करने वाले सभी और जिन समुदायों में हम काम करते हैं, उनके मानव अधिकारों का सम्मान करना हमारी जिम्मेदारी है।

हम मानव अधिकारों पर UN की घोषणा और अंतर्राष्ट्रीय श्रम संगठन के मुख्य समझौतों का पूरी तरह से समर्थन करते हैं। किसी भी व्यक्ति के मानव अधिकारों की उल्लंघना करना गलत है। “सभी के साथ वैसा ही व्यवहार करें जैसा खुद के साथ चाहते हैं” और “हर छोटी सी मदद भी बहुत बड़ा अंतर लाती है” के हमारे आदर्शों से प्रेरित, हम यह सुनिश्चित करने के लिए काम करते हैं कि अधिकारों का सम्मान हो और किसी भी प्रकार के उल्लंघन को हल किया जाए। इसके लिए, हम EAI बेस कोड का पालन करने और अपनी आपूर्ति शृंखला से जुड़े नियत उद्यम करने के लिए अपने आपूर्तिकर्ताओं की सहायता करते हैं, ताकि मानव अधिकारों के हमारे मानक पूरे करने में उनकी मदद की जा सके।

हमारी आपूर्ति शृंखला और हमारे कार्यों में, इसका मतलब यह सुनिश्चित करना है कि कर्मियों के साथ सम्मानजनक व्यवहार हो और उनके अधिकारों की हर उल्लंघना का हल किया जाए। हमें इस बात पर भी ध्यान देना होगा कि कहीं हमारी व्यवसाय प्रथाएँ ही श्रम मानक समस्याओं का कारण न बन जाएँ। उन आपूर्तिकर्ताओं के साथ लंबे समय तक के संबंध विकसित करना जिन्हें हम जानते हैं और भरोसा उन्हें सुधार करने में निवेश करने का विश्वास देता है, ताकि हम साथ मिलकर और नए आयाम हासिल कर सकें।

सहकर्मियों के लिए, इसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि वे समाज में पूरी तरह से भाग ले सकें, चाहे व्यक्तिगत रूप से राजनीतिक गतिविधियाँ हों या सामूहिक रूप से संघ सदस्यता के माध्यम से हो।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- आपूर्तिकर्ताओं को उनके आदर्शों के साथ-साथ कीमत और गुणवत्ता के आधार पर चुनें और एक मज़बूत, भरोसेमंद भागीदारी बनाएँ।
- सुनिश्चित करें कि आप मानव अधिकार नीति और TQC (हमारा उत्पाद गुणवत्ता मंच) से जुड़े FAQ से परिचित हैं और इसे अपने आपूर्तिकर्ताओं के साथ साझा करें।
- हमेशा तय किए गए समय पर परिदान करने की प्रतिबद्धता कायम रखें। आप इस बात को समझते हैं कि आखरी क्षणों में बदलाव करने के लिए कहने से भागीदार समय-सीमा अनुसार काम करने से कन्नी काटने लग सकते हैं। इससे कार्य परिस्थितियों और उत्पाद की गुणवत्ता दोनों को नुकसान पहुँच सकता है।
- जहाँ समस्या की पहचान कर ली गई है, वहाँ स्पष्ट सुधार योजना लागू करने के लिए भागीदारों के साथ मिलकर काम करें।
- अगर आप कुछ गलत होता देखते हैं, ऐसे लोग देखते हैं जो कमजोर या हताश लगते हैं या भेदभाव होता देखते हैं, तो चुप न रहें। हम हमेशा दोषों को गंभीरता से लेते हैं और तदनुसार जाँच करते हैं।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- जिम्मेदार स्रोत टीम या स्थानीय गुणवत्ता टीम

सवाल और जवाब

- Q मैं एक आपूर्तिकर्ता की निर्माण-स्थान पर मिलने गया/गई और मुझे कर्मियों के बीच का माहौल कुछ अच्छा नहीं लगा। मुझे इसके बारे में क्या करना चाहिए?
- A अपनी चिंताएँ ज़िम्मेदार स्रोत टीम के समक्ष ज़ाहिर करें। आपके द्वारा प्रदान की गई हर जानकारी उपयोगी होगी। दौरों के दौरान आपूर्तिकर्ता के प्रबंधकों से पूछें कि कार्यबल की मुख्य चिंताएँ क्या हैं - और कर्मियों से भी यही पूछें। इससे यह दर्शाने में मदद मिलती है कि यह Tesco के लिए कितना महत्वपूर्ण है।
- Q अगर हमारे कार्यस्थलों पर या आपूर्ति शृंखला में अधिकारों की उल्लंघना का कोई मामला सामने आता है, तो हम क्या करते हैं?
- A हम हमेशा ज़ाहिर की गई चिंता का हल करने की कोशिश करते हैं। अगर किसी समस्या में Tesco के सहकर्मी शामिल हैं, तो अपनी स्थानीय पीपल टीम से संपर्क करें या प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) को कॉल करें। अगर समस्या हमारी आपूर्ति शृंखला में है, तो ज़िम्मेदार स्रोत या अपनी स्थानीय गुणवत्ता टीम से संपर्क करें।
- Q मैंने मीडिया और दोस्तों से सुना है कि आपूर्ति शृंखलाओं में गुलामी मौजूद हो सकती है। इस जोखिम को संबोधित करने के लिए हम क्या कर रहे हैं?
- A हम किसी भी प्रकार की गुलामी या बंधुआ मज़दूरी को सहन नहीं करते हैं। हमारे पास दुनिया भर में श्रम मानक विशेषज्ञों की एक पूर्णकालिक टीम है, जो इन और अन्य जोखिमों का प्रबंधन करने के लिए हमारे आपूर्तिकर्ताओं के साथ काम करती है।
- Q क्या हमारी मानव अधिकार नीतियाँ केवल विक्रय केंद्रों में बेचे जाने वाले सामान पर ही लागू होती हैं?
- A नहीं। हम अपेक्षा करते हैं कि सभी आपूर्तिकर्ता हमारी नैतिक व्यापार शर्तों को पूरा करें, इनमें वे भी शामिल हैं जो रीसेल न किए जाने वाले नहीं सामान और सेवाएँ प्रदान करते हैं, जैसे निर्माण कंपनीयाँ, श्रम एजेंसियाँ और लॉजीस्टिक फ़र्म।
- Q मैं एक व्यापार संघ में शामिल होना चाहता/चाहती हूँ, लेकिन यह वह नहीं है जिसे वेतन संबंधी बातचीत के लिए Tesco की मान्यता प्राप्त है। क्या मैं शामिल हो सकता/सकती हूँ?
- A आप अपनी मर्ज़ी से किसी भी व्यापार संघ में शामिल होने के लिए स्वतंत्र हैं। आप किसी व्यापार संघ में शामिल न होने के लिए भी स्वतंत्र हैं।



आपूर्तिकर्ताओं की रक्षा करते कानून

इसका इतना महत्व क्यों है?

आपूर्तिकर्ताओं के साथ निष्पक्ष व्यवहार करना हमारी सफलता की चाबी है। आपूर्तिकर्ताओं के साथ लंबे समय तक चलने वाला, सहयोगपूर्ण और सतत संबंध विकसित करना, अपने ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ अनुभव देने के लिए आवश्यक है। यह हमारे 6 बड़े युक्तियों में से एक है "हम भरोसेमंद साझेदारी कायम करते हैं"।

बहुत से देशों ने सुपरमार्केट और उनके आपूर्तिकर्ताओं के बीच आपूर्ति संबंधों को नियमित करने के लिए कानून लागू किए हैं। उदाहरण के लिए, UK में किराना आपूर्ति अभ्यास संहिता (Grocery Supply Code of Practice (GSCOP)) Tesco और इसके किराना आपूर्तिकर्ताओं के बीच के संबंध को नियंत्रित करती है। चेक महत्वपूर्ण बाज़ार शक्ति अधिनियम (Significant Market Power Act) विक्रेता और आपूर्तिकर्ता संबंधों को नियमित करता है। उल्लंघनों की जाँच प्रक्रिया खर्चीली और बहुत समय लेने वाली हो सकती है। कई सूचक जुर्माने लग सकते हैं और ग्राहकों के भरोसे को नुकसान पहुंच सकता है।

जहाँ कानून मौजूद नहीं भी हैं, वहाँ भी यह बहुत महत्वपूर्ण है कि हम अपने आपूर्तिकर्ताओं के साथ निष्पक्ष और हमारे आदर्शों के अनुसार व्यवहार करें। यह हमारे आपूर्तिकर्ताओं के साथ लंबे समय के लिए संबंध कायम करने का मुख्य हिस्सा है और हमारे सभी आपूर्तिकर्ता पूरे विश्वास के साथ हमारी आपूर्तिकर्ता प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) के माध्यम से अपनी चिंताएँ ज़ाहिर कर सकते हैं।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- आपके बाज़ार में लागू कानूनों और अभ्यास संहिता को समझें और उसकी पालना करें, जिन्हें आपूर्तिकर्ताओं की रक्षा के लिए तैयार किया गया है।
- आपूर्तिकर्ताओं से किया गया वादा पूरा करें - आपूर्तिकर्ता अनुबंध में पूर्वप्रभावी रूप से कोई बदलाव न करें।
- आपूर्तिकर्ताओं से हुए सभी अनुबंधों को लिखित में रिकॉर्ड करें और एक कॉपी रखें।
- आपूर्ति व्यवस्थाओं में किसी भी प्रकार के प्रस्तावित बदलाव के लिए जायज़ सूचना दें और आपूर्तिकर्ताओं को निर्णय की समीक्षा करने का अवसर दें।
- आपूर्तिकर्ताओं के साथ सहयोगपूर्ण ढंग से काम करें और प्रतिपुष्टि सुनें। उदाहरण के लिए आपूर्तिकर्ताओं के साथ सलाह-मशवरा करके और नेकनीयती के साथ पूर्वानुमान तैयार करें।
- आपूर्तिकर्ताओं को समय पर और सहमत भुगतान शर्तों के अनुसार भुगतान करें।
- अगर कोई आपूर्तिकर्ता शिकायत करता है, तो उसे स्वीकार करें और ज़रूरत पड़ने पर अपनी स्थानीय विधिक की मदद से जल्दी हल करें।
- आपूर्तिकर्ताओं के साथ बात करते समय विचारपूर्ण और सहानुभूतिपूर्ण रहें: लिखित संचार को आसानी से गलत समझा जा सकता है।



सवाल और जवाब

- Q क्या मैं किसी आपूर्तिकर्ता से प्रचार को प्रायोजित करने के लिए कह सकता/सकती हूँ?
- A अधिकांश बाज़ारों में इसकी अनुमति है, लेकिन उनके योगदान की मात्रा सीमित की गई है और आपूर्तिकर्ताओं को कभी भी प्रचार में भाग लेने के लिए मजबूर नहीं किया जाना चाहिए।
- Q मैं एक आम दुकान में काम करता/करती हूँ। मेरे बाज़ार में, कानून केवल किराने पर लागू होता है। क्या मुझे भी कानून का पालन करना चाहिए?
- A अगर आप कानून के लागू होने के संबंध में सुनिश्चित नहीं हैं, तो अपनी स्थानीय विधिक से संपर्क करें। हमारा सामान्य नज़रिया ऐसे कानून के भाव की पालना करना है, फिर भले ही नियम केवल किसी विशेष उत्पाद पर ही लागू क्यों न होते हों।
- Q GSCOP के तहत सूची से हटाने की प्रक्रिया क्या है?
- A GSCOP के अनुसार कोई भी संबंध समाप्त करने के लिए आपके पास हमेशा एक जायज़ व्यवसायिक कारण होना चाहिए। आपको आपूर्तिकर्ता को लिखित सूचना देनी होगी और समझाना होगा कि वे किस प्रकार से किसी वरिष्ठ खरीदार द्वारा निर्णय की समीक्षा करा सकते हैं या मामले को संहिता अनुपालन अधिकारी के पास ज़ाहिर कर सकते हैं।
- Q मैं पोलैंड और चेक गणराज्य में बेचने के लिए मुलायम फल खरीदता/खरीदती हूँ और मेरे आपूर्तिकर्ता का दावा है कि उनके पास मेरे "विवाद समाधान अधिकारी" से बात करने का अधिकार है। क्या यह सही है?
- A हाँ, Tesco EU की आपूर्ति शृंखला पहल का एक हस्ताक्षरकर्ता है, जो कि आपूर्ति शृंखला में निष्पक्षता नियंत्रण के लिए एक आवश्यक अभ्यास संहिता है। आपके आपूर्तिकर्ता हमारे विवाद समाधान संपर्क - आम तौर पर विधिक निदेशक से बात करने के अधिकारी हैं।
- Q मेरे प्रतियोगी हमसे सस्ती कीमतों पर उत्पाद बेच रहे हैं। मैं इसे संतुलित करने के लिए क्या कर सकता/सकती हूँ?
- A आपको अपने ग्राहकों के लिए हर तरीके से संभव सौदा प्राप्त करने के लिए आपूर्तिकर्ताओं के साथ हमेशा मोलभाव करना चाहिए। आप इस बात पर चर्चा कर सकते हैं कि क्या आपूर्तिकर्ता कि क्रय कीमत स्वीकार्य है, लेकिन आपूर्तिकर्ताओं से मोलभाव करते समय ध्यान रखें कि उन्हें किसी दबाव में न डालें और पहले से मौजूद आपूर्ति अनुबंधों में कोई पूर्वप्रभावी बदलाव करने से बचें।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- UK की विधिक उत्पाद टीम या स्थानीय विधिक

ब्रांड और बौद्धिक संपदा

इसका इतना महत्व क्यों है?

Tesco में, पहले से मौजूद ब्रांड, उत्पादों और सेवाओं को तैयार करने और बढ़ावा देने की गौरवमय परंपरा रही है। F&F परिधानों से लेकर हमारी खाद्यों की उत्कृष्ट श्रेणी तक, हमारे ब्रांड और नवाचार पहले से प्रतियोगी बाज़ार में हमें प्रतिस्पर्धा में बढ़त दिलाते हैं।

हमें हमेशा अपने बौद्धिक संपदा अधिकारों - पेटेंट, डिज़ाइन और कॉपीराइट से लेकर ट्रेडमार्क और व्यापार से जुड़े रहस्यों की रक्षा करने पर ध्यान देना चाहिए। अपनी चीजों की रक्षा करने से हमें यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि हमारी सहमति के बिना किसी ने भी इनकी कोई प्रतिलिपि नहीं बनाई है या इन्हें बेचा नहीं है।

अगर हम Tesco के लिए किसी नए उत्पाद के डिज़ाइन तैयार करने, ब्रांड या नवाचार में शामिल हैं, तो हमें हमेशा ब्रांड डिज़ाइन मानकों का पालन करना चाहिए। हम दूसरों के IP अधिकारों का सम्मान करते हैं। किसी की अवधारणा चुराना Tesco की छवि पर गलत असर डालता है, ग्राहक के भरोसे को नुकसान पहुँचता है और हमारे खिलाफ विधिक कार्रवाई किए जाने का कारण बन सकता है।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- हमेशा कोशिश करें कि हमारे ग्राहकों के लिए असली डिज़ाइन और उत्पाद तैयार या स्रोत किए जाएँ।
- दूसरों की अवधारणा की नकल न करें, इस्तेमाल न करें या उनसे बेहद प्रेरित न हों।
- हमेशा Tesco के ब्रांड डिज़ाइन मानकों का पालन करें और अगर आपको किसी प्रस्तावित उत्पाद के नाम, डिज़ाइन या नवाचार के बारे में कोई संदेह है, तो विधिक से बात करें।
- जब आप किसी नई अवधारणा पर काम कर रहे होते हैं, तब उन्हें गोपनीय रखें और उनकी रक्षा करने के तरीके जानने के लिए विधिक से बात करें।
- तृतीय पक्षों को हमारे ब्रांड या अन्य बौद्धिक संपदा का इस्तेमाल करने की अनुमति देने से पहले विधिक से के साथ सलाह-मशवरा करें।
- अगर आपको पता चलता है कि किसी दूसरे व्यवसाय ने हमारी अवधारणा को कॉपी किया है या हमारे IP अधिकारों की उल्लंघना की है, तो अपनी चिंता ज़ाहिर करें।
- अगर आप “नियमविहीन सामान” (कभी कभार “समांतर सामान” भी कहा जाता है) आयात करने की योजना बना रहे हैं, तो ध्यान रखें। ऐसे सामानों के लिए विशेष नियम लागू हैं, जो सुनिश्चित करते हैं कि इनकी नकल न हो और तृतीय पक्षों के अधिकारों की उल्लंघना न हो।



सवाल और जवाब

- Q मैं लड़कियों के लिए एक नई टी-शर्ट डिज़ाइन कर रहा/रही हूँ। मुझे कैसे पता चलेगा कि मैं किसी के बौद्धिक संपदा अधिकारों का उल्लंघन कर रहा/रही हूँ या नहीं?
- A अपने बाज़ार और उसमें पहले से उपलब्ध डिज़ाइनों के बारे में अच्छे से जानें। आप पहले से उपलब्ध अवधारणा से थोड़ी-बहुत प्रेरणा ले सकते हैं, लेकिन किसी दूसरे उत्पाद की नकल न करें। विधिक को आपके नए उत्पाद के बारे में आपके साथ चर्चा करके खुशी होगी, ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि यह इस्तेमाल के लिए ठीक है।
- Q मैं किसी तृतीय पक्ष के साथ एक ऐसी तकनीक विकसित करने पर काम कर रहा/रही हूँ, जिससे वास्तव में हमारे वितरण केन्द्रों की कार्यकुशलता और बेहतर हो सकती है। मुझे कौन से कदम उठाने चाहिए?
- A आपको हमेशा तृतीय पक्ष के साथ एक समझौता करना चाहिए, जिसमें तय किया गया हो कि नई तकनीक के IP अधिकार किसके होंगे। क्या नई तकनीक को पेटेंट या बौद्धिक संपदा अधिकार के किसी अन्य रूप से सुरक्षित किया जा सकता है, इस मामले में आपकी विधिक आपको सलाह दे सकती है।
- Q मैं मेरे स्थानीय व्यापार क्षेत्र के बाहर से खरीदा और आयात किया गया ब्रांडेड सामान (समांतर सामान) बेचने का काम शुरू करना चाहता/चाहती हूँ। मुझे क्या करना चाहिए?
- A यह सही हो सकता है, बशर्ते आप ब्रांड के मालिक के अधिकारों का उल्लंघन न करें। उदाहरण के लिए, EU के भीतर कुछ निश्चित नियमों के तहत हम समांतर सामान का काम कर सकते हैं। नियम देश अनुसार बदलते रहते हैं और विधिक ज़रूरत पड़ने पर विशेषज्ञ सलाह दे सकती है।
- Q हम बेकवेयर उत्पादों की श्रेणी के लिए एक नया ब्रांड तैयार कर रहे हैं, जिसे हमारी कई बाज़ारों में बेचने की योजना है। हमें ब्रांड का नाम कैसे चुनना चाहिए?
- A Tesco के ब्रांड डिज़ाइन मानकों का पालन करें और सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा चुना गया नाम ऐसे मिलते-जुलते सामान के पहले से मौजूद दूसरे ब्रांड के नामों से अलग हो। आपको अपनी मदद के लिए इंटरनेट खोज करनी चाहिए और अपने व्यापार ज्ञान का इस्तेमाल करना चाहिए। किसी एक ब्रांड नाम पर जल्दी से पक्का न हो जाएँ, अगर उस नाम के साथ कोई विधिक परेशानियाँ हैं।



मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- UK की विधिक ग्राहक टीम या स्थानीय विधिक
- Tesco के ब्रांड डिज़ाइन मानक



4. हमारी प्रतिष्ठा की रक्षा करना



सही काम करने से यह सुनिश्चित होता है कि हम अपनी क्रियाओं से खुद से या व्यवसाय से समझौता नहीं कर रहे हैं और हम एक वैश्विक व्यवसाय होने के नाते पेश आते जोखिमों से अवगत हैं।

संहिता का यह खंड कई ऐसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों को सम्मिलित करता है, जहाँ हम खुद को और कंपनी को गलत करने से रोक सकते हैं।

धोखा	पृष्ठ 40
रिश्वत	पृष्ठ 42
उपहार और मनोरंजन	पृष्ठ 44
हितों का टकराव	पृष्ठ 46
धर्मार्थ दान	पृष्ठ 48
अंदरूनी लेन-देन और बाज़ार का दुरुपयोग	पृष्ठ 50
राजनीतिक गतिविधि में शामिल होना	पृष्ठ 52
सटीक लेखांकन और धन शोधन (मनी लॉन्ड्रिंग)	पृष्ठ 54
अपनी जानकारी सुरक्षित रखना	पृष्ठ 56
बाहरी संचार और सोशल मीडिया का इस्तेमाल करना	पृष्ठ 58

धोखा

इसका इतना महत्व क्यों है?

धोखा एक तरह का संगीन अपराध है जो हमारे व्यवसाय को नुकसान पहुँचाता है और हमारे लागतों और मुनाफ़ों पर गहरा असर डाल सकता है। धोखा शब्द आम तौर पर अलग-अलग तरह की बेईमानी के ज़रिए चोरी को दर्शाने के लिए इस्तेमाल किया जाता है, जैसे कि चालाकी, जालसाज़ी, झूठ बोलना और महत्वपूर्ण तथ्य छुपाना। कर चोरी धोखे का ही एक प्रकार है; अगर Tesco या जिनके साथ हम काम करते हैं जानबूझकर कर चोरी करते पाए जाते हैं, तो हम पर मुकद्दमा हो सकता है और भारी जुर्माना भरना पड़ सकता है।

धोखा हमारे व्यवसाय में ऑनलाइन लेनदेन के दौरान, टिल्स पर, हमारे वितरण प्रणाली के माध्यम से सामान के परिवहन के दौरान या ऑफिस सहित अन्य कई हिस्सों में हो सकता है।

Tesco धोखा खा चुका है, इस लिए धोखाधड़ी वाली गतिविधियों से व्यवसाय की रक्षा करना हम सभी की साझा ज़िम्मेदारी है, फिर भले करे कोई भी। हम अपने सहकर्मियों पर पूरा भरोसा करते हैं कि वो अपना हर काम ईमानदारी से करेंगे, इस लिए हम हमेशा जाँच करेंगे और हमारे व्यवसाय के साथ धोखा होने पर कार्रवाई करेंगे।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- मुख्य नियम बेहद सरल है। अगर आपको शक है कि चोरी या अन्य धोखाधड़ी युक्त गतिविधि चल रही है, तो आपको बोलना चाहिए। इसके बारे में अपने लाइन मैनेजर, पीपल या सुरक्षा टीम को सूचना दें या अपनी स्थानीय प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) को कॉल करें।
- कर चोरी सहित धोखाधड़ी युक्त गतिविधियों के लिए प्रख्यात कंपनियों के साथ व्यवसाय न करें। हमेशा नई तृतीय पक्ष के साथ काम करने से पहले उनसे जुड़े नियत उद्द्यम करें।
- धोखे “लाल ध्वज” पर नज़र रखें और पता चलने पर कार्रवाई करें। लाल ध्वज में जीवनशैली में तुरंत बदलाव शामिल हैं, जैसे बेवजह कार खरीदना या कोई अन्य महंगी चीज़ें खरीदना।
- हमेशा हमारी यात्रा एवं खर्च से जुड़ी नीतियों का पालन करें।



सवाल और जवाब

- Q** मेरे वितरण केंद्र का एक सहकर्मी आवश्यकता से अधिक परिदान किए गए भण्डार को eBay पर बेच रहा है। उसका कहना है कि यह दान है और DC मैनेजर से इस पर सहमति बनी हुई है, लेकिन मुझे नहीं पता पैसा कहाँ जा रहा है। मुझे क्या करना चाहिए?
- A** अगर आपकी चिंता सही नहीं भी है, तो कोई बात नहीं, महत्वपूर्ण आपका बोलना है। अगर आप अपने लाइन मैनेजर या DC मैनेजर से बात करने में असहज महसूस करते हैं, तो आप प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) पर कॉल करके अपनी चिंताएँ ज़ाहिर कर सकते हैं। आपको कॉल करते समय अपना नाम देने की ज़रूरत नहीं पड़ेगी।
- Q** एक सहकर्मी हाल ही में काम के सिलसिले से यात्रा कर रही थी और कुछ दोस्तों को डिनर के लिए ले गईं और खर्च के रूप में भरपाई के लिए भोजन प्रस्तुत कर दिया? उसने कहा कि कोई बात नहीं है, वह अक्सर ही अन्य खर्च प्रस्तुत करना भूल जाती है, इसलिए अंत में सब “संतुलित” हो जाता है और मुझे भी ऐसा ही करना चाहिए। क्या यह स्वीकार्य है?
- A** नहीं। ये खर्च प्रस्तुत करके वह धोखा कर रही है। व्यक्तिगत खर्च उतने ही होने चाहिए जितने काम के दौरान किए गए हों।
- Q** एक सहकर्मी जिसके साथ मैं काम करता/करती हूँ, वह आपूर्तिकर्ता से चालान प्रस्तुत करता आ रहा/रही है, जिसमें राशि समर्थित दस्तावेजों से मेल नहीं खाती है। उसका दावा है कि इस अंतर पर किसी अन्य अनुबंध में सहमति बनी हुई है, और वे इस आपूर्तिकर्ता के साथ “हमेशा ऐसे ही करते हैं” और मैं मिलान करने के लिए दस्तावेजों में बदलाव कर सकता/सकती हूँ। मुझे क्या करना चाहिए?
- A** आपको दस्तावेजों में बदलाव करने से इनकार कर देना चाहिए और अपने सहकर्मी से सही दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए कहना चाहिए। असंगत चालान और दस्तावेज धोखे या धोखाधड़ी युक्त गतिविधि के लिए “लाल ध्वज” हैं और हम ऐसे जोखिमों को सही रिकॉर्ड और चालान रख कर कम करते हैं। अगर आप अभी भी सुनिश्चित नहीं हैं कि क्या करना है, तो अपने लाइन मैनेजर के समक्ष अपनी चिंता ज़ाहिर करें।
- Q** मुझे एक नए आपूर्तिकर्ता ने संपर्क किया है और वह मुझे वास्तव में उत्पाद अच्छी कीमत पर उपलब्ध कराने की पेशकश कर रहा है। मुझे उनकी कंपनी के बारे में ज़्यादा कुछ नहीं पता, मुझे आगे कैसे बढ़ना चाहिए?
- A** सभी नए आपूर्तिकर्ताओं को हमारी नियत अखंडता उदयम प्रक्रिया से गुज़रना होगा। कीमतें जो अच्छी लगती हैं अक्सर इसी लिए सही होती हैं या हो सकती हैं, क्योंकि आपूर्तिकर्ता अपने उत्पादों की सही से ज़िम्मेदारी नहीं लेता है और VAT या शुल्क नहीं भरता है। अगर हम यह नहीं दर्शा सकते कि हमने सही जाँच की है, तो अधिकारी Tesco के लिए एकत्रित नहीं किए गए कर, संभावित ब्याज और जुर्माने भरना ज़रूरी कर सकते हैं। इसके अलावा हमें आपराधिक मुकद्दमा झेलना पड़ सकता है।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह की सुरक्षा, सुरक्षा और रिज़िलिएंस टीम या स्थानीय सुरक्षा टीम
- स्थानीय कर टीम
- यात्रा एवं खर्चों से जुड़ी नीति

रिश्वत

इसका इतना महत्व क्यों है?

एक व्यवसाय संचालित विक्रय केंद्र होने के नाते और दुनिया भर के आपूर्तिकर्ताओं से खरीदते समय, हमें रिश्वत से जुड़े जोखिमों के लिए सतर्क रहना होगा। हमें हर उस जगह निष्पक्ष और नैतिक रूप से काम करने की अपनी प्रतिष्ठा पर गौरव है, जहाँ भी हम व्यवसाय करते हैं।

सभी के लिए यह समझना महत्वपूर्ण है कि हम रिश्वत को बिलकुल भी सहन नहीं करते हैं और हम दुनिया भर में रिश्वत कम करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। रिश्वत हर उस देश में गैर-कानूनी है, जहाँ भी हम काम करते हैं। इससे बाज़ार और समुदायों को नुकसान पहुँचता है और संसाधन गलत हाथों में चले जाते हैं।

एक व्यवसाय होने के नाते हम हमारे साथ काम करने वाले हर व्यक्ति से अपेक्षा करते हैं कि वे भी हमारी तरह बिलकुल भी सहन न करने का नज़रिया अपनाएं। UK दुनिया का एक देश है जहाँ रिश्वत के लिए बेहद सख्त कानून लागू हैं और यह एजेंट और ठेकेदारों सहित हमारे लिए काम करने वाले सभी लोगों पर लागू होते हैं। UK के नागरिकों पर देश से बाहर रिश्वत लेने पर भी मुकद्दमा चलाया जा सकता है।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह की विधिक व्यवसायिक अखंडता टीम या स्थानीय विधिक।
- रिश्वत-रोधी नीति
- हितों के टकराव से जुड़ी नीति
- उपहार और मनोरंजन से जुड़ी नीति

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- किसी दूसरे को अपने पक्ष में काम करने हेतु ललचाने के लिए कभी भी रिश्वत न दें, भुगतान न करें, उपहार न दें, जैसे नकद या कोई अन्य लाभ।
- कभी भी किसी नए या मौजूदा आपूर्तिकर्ता को व्यवसाय देने के लिए उपहार या मनोरंजन जैसी रिश्वत न लें और न ही स्वीकार करें।
- हम जिन भी तृतीय पक्षों के साथ काम करते हैं, उन पर अखंडता से जुड़े नियत उद्यम करके उन्हें जानें और समझें, विशेष रूप से उनके बारे में जो हमारी ओर से सेवाएँ देते हैं।
- सरकारी अधिकारियों के साथ मिलने-जुलने से पड़ने वाले रिश्वत के जोखिमों के प्रति सचेत रहें और सुनिश्चित करें कि हमारी सहभागिताएँ खुली, ईमानदार और पारदर्शी हों।
- आप रोजाना के निर्णयों की प्रक्रिया में तेज़ी लाने के लिए जायज़ फास्ट-ट्रैक प्रक्रिया का इस्तेमाल कर सकते हैं लेकिन कभी भी किसी पर्मिट या लाइसेंस की एवज़ में किसी भी सरकारी अधिकारी को सीधे कोई पैसा न दें।
- सुनिश्चित करें कि आप पूरे व्यवसाय में हमें जिन भी रिश्वत और भ्रष्टाचार से जुड़ी समस्याओं और जोखिमों का सामना करना पड़ सकता है उसके लिए पूरी तरह से प्रशिक्षित हैं।
- कानून प्रवर्तन एजेंसियों और जाँचकर्ताओं के साथ पूरा सहयोग करें और पर्याप्त साक्ष्य होने पर मुकद्दमा चलाने या अनुशासनात्मक कार्रवाई का समर्थन करें।
- अगर आपको या किसी और को रिश्वत कि पेशकश की गई है, तो अपनी लीगल या सुरक्षा टीम से तुरंत संपर्क करें।

सवाल और जवाब

- Q मेरे सहकर्मी ने शेखी बघारी है कि उसके आपूर्तिकर्ताओं को "उसका ध्यान रखना" होगा, अगर वे Tesco के साथ काम करते रहना चाहते हैं। क्या यह सही है?
- A नहीं। किसी भी आपूर्तिकर्ता से सामान या सेवाएँ खरीदने की एवज़ मनोरंजन या अन्य लाभ के लिए उकसाना हमारी उपहार से जुड़ी नीति की उल्लंघना है। यह रिश्वत भी हो सकती है। आपको तुरत अपनी चिंता ज़ाहिर करनी चाहिए। इसके बारे में अपने लाइन मैनेजर से बात करें या अपनी लीगल या सुरक्षा टीम से संपर्क करें।
- Q मेरे बाज़ार में अपने कागज़ों पर मोहर लगाने के लिए किसी स्थानीय अधिकारी को थोड़े से पैसे देना गैर-कानूनी नहीं है। क्या यह एक समस्या है?
- A हाँ। वास्तव में यह एक छोटी सी रिश्वत ही है जिसे "सुविधा भुगतान" भी कहा जाता है और UK के कानून के तहत यह गैर-कानूनी है, फिर भले आप Tesco के किसी भी देश में काम कर रहे हों। सभी रिश्वतों की तरह सुविधा भुगतान के लिए भी इनकार किया जाना चाहिए और इसकी रिपोर्ट करनी चाहिए।
- Q मैं अक्सर ऐसे सलाहकारों से मिलता रहता/रहती हूँ, जो मेरे व्यवसाय के लिए ज़रूरी पर्मिट दिलाते हैं। एक नए सलाहकार ने प्रशासनिक और प्रतीक्षा समय को आधा करने की पेशकश की है, लेकिन यह स्पष्ट नहीं है कि वे कैसे करते हैं। अगर जो मुझे चाहिए वे दे सकते हैं, तो क्या मुझे चिंता करनी चाहिए कि वे कैसे करते हैं?
- A हाँ। हमारी ओर से काम करने वाले लोगों (इन्हें संबद्ध व्यक्ति भी कहा जाता है) की क्रियाएँ हमें रिश्वत के बड़े जोखिम में डाल देती हैं। यह महत्वपूर्ण है कि यह बात स्पष्ट हो कि वे असल में क्या कर रहे हैं और वे हमारी ओर से कैसे काम कर रहे हैं। हमारी प्रतिष्ठा को किसी रिश्वत की वजह से नुकसान पहुँचाने का जोखिम बहुत ज़्यादा महत्वपूर्ण है और हम इसके लिए उत्तरदाई हो सकते हैं, फिर भले हमें इसके बारे में पता हो या न हो। अपनी स्थानीय विधिक से बात करें और सुनिश्चित करें कि आप सभी नृतीय पक्षाँ पर उचित नियत अखंडता उद्यम पूरे करें, इससे पहले कि वे Tesco की ओर से काम करना शुरू करें।

उपहार और मनोरंजन

इसका इतना महत्व क्यों है?

मामूली उपहार या मनोरंजन देना या स्वीकार करना आपूर्तिकर्ताओं और अन्य पक्षों के साथ संबंध कायम करने का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। हालाँकि इनका हमारे व्यवसाय पर किसी भी तरीके से कभी कोई प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए - प्रभाव पड़ता लगना नहीं चाहिए। हम कभी भी वादों, उपहारों या किसी भी प्रकार के अन्य लालच के बदले कोई प्रभाव नहीं डालेंगे या मांगेंगे, फिर भले जिस देश में हम काम करते हैं, वहाँ की स्थानीय व्यवसाय प्रथाएँ कुछ भी हों।

कोई भी दिया या स्वीकार किया गया उपहार या मनोरंजन उचित होना चाहिए, हमारी नीति के अनुसार अनुमोदित होना चाहिए और जहाँ ज़रूरत हो स्थानीय उपहार रजिस्टर में दर्ज किया जाना चाहिए।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह की विधिक व्यवसायिक अखंडता टीम या स्थानीय विधिक।
- उपहार और मनोरंजन से जुड़ी नीति
- हितों के टकराव से जुड़ी नीति

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

हमेशा हमारी उपहार एवं मनोरंजन से जुड़ी नीति का पालन करें। अगर आप UK में हैं और £100 मूल्य से अधिक का उपहार या मनोरंजन स्वीकार करते हैं, तो अपने मैनेजर से स्वीकृति लें और विवरण उपहार रजिस्टर में दर्ज करें। स्थानीय स्तर पर निर्धारित की गई सीमाएं अन्य बाजारों में लागू होंगी। अनुचित उपहार और मनोरंजन को हमेशा अस्वीकार कर देना चाहिए, मूल्य चाहे कुछ भी हो।

याद रखें:

- कोई भी उपहार या मनोरंजन स्वीकार करने का निर्णय लेते समय अपने विवेक का इस्तेमाल करें और हमारे आदर्शों के बारे में सोचें।
- कभी भी कोई नकद राशि या इसके बराबर मूल्य का कोई गिफ्ट कार्ड या वाउचर स्वीकार न करें।
- महंगे उपहार या मनोरंजन लेना आम तौर पर उचित नहीं होता है बशर्ते आपके पास स्पष्ट व्यवसायिक तर्कसंगत कारण हो।
- आपको कभी भी ऐसा कोई उपहार या मनोरंजन स्वीकार नहीं करना चाहिए, जो व्यवसाय की ओर से आपके निर्णय को प्रभावित कर सकते हों या जिन्हें रिश्वत माना जाता है।
- सरकारी अधिकारियों को कोई भी उपहार देने से पहले हमेशा ध्यान रखें और अपने कानून निदेशक के साथ सलाह-मशवरा करें।
- कभी भी ऐसा कोई मनोरंजन न दें और न ही स्वीकार करें, जो सभ्य न हो, अश्लील हो या किसी भी तरीके से अपमानजनक हो।
- विदेश यात्रा की ज़रूरत वाले मनोरंजन को स्वीकार करने से पहले किसी व्यवसायिक लीडर से अनुमोदन लेना होगा।

सवाल और जवाब

- Q मैंने पिछले हफ्ते अपने आपूर्तिकर्ता द्वारा रखा गया रैफल जीता था। मेरा इनाम एक नया कैमरा था। क्या मैं इनाम स्वीकार कर सकता/सकती हूँ?
- A इनाम को उपहार माना जाता है और उसका मूल्य £100 (या स्थानीय स्तर पर निर्धारित की गई सीमा) से अधिक है मानते हुए, आपको अपने लाइन मैनेजर से स्वीकृति लेनी होगी और उपहार स्वीकार करने से पहले अपने निदेशक को सूचित करना होगा। आपको इसे उपहार रजिस्टर में भी दर्ज करना होगा।
- Q मैं एक विक्रय केंद्र मैनेजर हूँ। आपूर्तिकर्ता की विक्रय केंद्र टीम ने मुझे £250 मूल्य के गिफ्ट वाउचर की पेशकश की है, अगर मैं सुनिश्चित करता हूँ कि उनका उत्पाद आगामी प्रचार के दौरान हमेशा उपलब्ध रहता है। क्या मैं उपहार स्वीकार कर सकता/सकती हूँ?
- A नहीं। यह उपहार नकद के समान है और नीति के तहत नकद या नकद समान उपहार लेने की इजाजत नहीं है। लेकिन उससे ज़्यादा महत्वपूर्ण है, उपहार आपका ध्यान इस प्रचार का समर्थन करने में लग जाएगा बजाए कि आप विक्रय केंद्र में उपलब्ध बाकी सामान पर भी ध्यान दें। इस लिए यह उचित नहीं है। आपूर्तिकर्ता से कहें कि प्रचार का समर्थन केंद्रीय स्तर पर करने के लिए तैयार हैं लेकिन विक्रय केंद्र स्तर पर नहीं।
- Q मुझे मेहमाननवाजी के तौर पर विम्बलडन की टिकट की पेशकश की जा रही है। टिकट का अंकित मूल्य £450 है लेकिन आपूर्तिकर्ता ने कहा है कि मेहमाननवाजी के पैकेज की कुल कीमत £2000 है। उपहार रजिस्टर में दर्ज करते समय मुझे किस आंकड़े का इस्तेमाल करना चाहिए?
- A आपको आपूर्तिकर्ता की पूरी कीमत दर्ज करनी चाहिए जो कि £2000 है। अगर आपूर्तिकर्ता यात्रा या रात्रि ठहराव जैसी अतिरिक्त चीजों के लिए भुगतान करता है, तो इसे भी दर्ज की जाने वाली राशि में शामिल किया जाना चाहिए।
- Q एक आपूर्तिकर्ता जिसके साथ मैंने पहले काम किया है, वह नए व्यवसाय के लिए संविदा आमंत्रण प्रक्रिया का हिस्सा है। वे मुझे एक रात डिनर पर ले जाना चाहते हैं ताकि मुझे समझा सकें कि यह ठेका उनके लिए कितने मायने रखता है। क्या मैं उनकी पेशकश स्वीकार कर सकता/सकती हूँ?
- A नहीं। हमारी उपहार एवं मनोरंजन से जुड़ी नीति के तहत सभी सहकर्मियों के लिए संविदा प्रक्रिया के दौरान कोई भी उपहार या मनोरंजन देना या लेना निषिद्ध है। इससे सुनिश्चित होता है कि निर्णय निष्कर्ष पर कोई भी व्यक्तिगत प्रभाव डाले बिना लिए गए हैं।



हितों का टकराव

इसका इतना महत्व क्यों है?

हितों का टकराव तब होता है, जब भी हमारे व्यक्तिगत हित व्यवसाय या हमारे ग्राहकों की भलाई के लिए निर्णय करने की हमारी क्षमता में दखल देते हैं या उसे प्रभावित करते हैं। ऐसा तब हो सकता है, जब परिवार का कोई सदस्य आपूर्तिकर्ता बन जाए या व्यवसाय को सेवाएँ बेचने लग जाए या आप किसी व्यक्ति के प्रबन्धक हैं, जिसके साथ आपका करीबी रिश्ता है। अगर हम टकरावों का प्रबंधन सही से करने में विफल रहते हैं, तो इससे हमारी प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँच सकता है और बदतर मामलों में, इसकी वजह से धोखा, भेदभाव या अन्य गंभीर समस्याएँ हो सकती हैं।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

जब भी कहीं हितों का टकराव होता है या आपको लगता है कि होगा, तो ये कदम उठाएँ:

- **पता लगाएँ:** ऐसे व्यक्तिगत हितों के बारे में सचेत रहें, जो व्यवसाय की ओर काम करते आपके निर्णय को प्रभावित कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, अगर आपका साथी या परिवार का सदस्य Tesco का आपूर्तिकर्ता है।
- **बचें:** खुद को ऐसी सभी परिस्थितियों से अलग रखें या कर लें जहाँ हितों का टकराव होने की संभावना हो और खुद से पूछें कि कोई बाहर वाला इसके बारे में किस नज़रिए से सोचेगा। उदाहरण के लिए, सबसे अच्छा है कि उस टीम में परिवार के सदस्य के रूप में काम ही न करें।
- **कम करें:** अगर आप परिस्थिति से नहीं बच सकते हैं, तो इसके बारे में अपने लाइन मैनेजर के साथ चर्चा करें और टकराव को प्रबंधित करने की योजना बनाएँ।



सवाल और जवाब

- Q हम एक नए सेवा प्रदाता की तलाश कर रहे हैं और मेरा बॉयफ्रेंड एक कंपनी चलाता है, जो Tesco के लिए काम कर सकता है। क्या मैं संविदा के विवरण उसके साथ साझा कर सकती हूँ?
- A नहीं। संविदा के विवरण गोपनीय होते हैं। आपको Tesco में रहते हुए कभी भी किसी साथी, दोस्त या रिश्तेदार को कारोबारों लाभ देने के लिए अपने पद का इस्तेमाल नहीं करना चाहिए। अगर आपका बॉयफ्रेंड बोली सबमिट करना चाहता है, तो आपको अपने लाइन मैनेजर को अपने रिश्ते के बारे में बताना होगा और शायद संविदा प्रक्रिया में भी शामिल नहीं होना चाहिए।
- Q मुझे काम के सिलसिले में आगामी यात्रा पर जाना है और मैं ऐसी एयरलाइन से टिकट बुक करना पसंद करता हूँ, जिससे मुझे लॉयलिटी पॉइंट मिलते हैं। अगर मेरी एयरलाइन दूसरों से ज्यादा महंगी है, तो क्या मैं उसका इस्तेमाल कर सकता/सकती हूँ?
- A नहीं, आपको कभी भी अपने व्यक्तिगत हितों को व्यवसाय के लिए आपके निर्णयों पर हावी नहीं होने देना चाहिए। अगर कोई सस्ती फ्लाइट उपलब्ध है और उसकी पेशकश की जा रही है, तो आपको व्यवसाय की भलाई के लिए यही विकल्प चुनना चाहिए।
- Q मेरी टीम एक पद के लिए भर्ती कर रही है और मुझे लगता है कि इस पद के लिए मेरी भतीजी सबसे सही विकल्प होगी। क्या ये बात सही होगी, अगर मैं उसके विवरण आगे बढ़ा दूँ और उसके लिए इस पद की सिफारिश कर दूँ?
- A हाँ, अगर आपकी भतीजी के पास इस पद के लिए उपयुक्त ज्ञान, कौशल और योग्यता है, तो आप उसके लिए इस पद की सिफारिश कर सकते हैं, बशर्ते आप उसे भर्ती करने का निर्णय लेने या प्रभावित करने में सीधे शामिल न हों। हमेशा किसी भी प्रकार से हितों के टकराव से बचने के लिए जितनी जल्दी संभव हो सके अपने रिश्ते के बारे में बता दें।
- Q मैं एक मॉल के प्रबंधन में काम करता/करती हूँ और मेरा बोनस हमारे मॉल में कुछ निश्चित यूनिट्स को किराए पर चढ़ाने के लक्ष्य पूरे करने पर निर्भर करता है। क्या मैं अपना लक्ष्य पूरा करने के लिए यूनिट्स को छोटे किराएदारों को दे सकता/सकती हूँ?
- A नहीं। आपके लक्ष्य का उद्देश्य हमारे माल में सही मिश्रण और गुणवत्तापूर्ण किराएदार लाना सुनिश्चित करना है। छोटे किराएदार आपको लाभ देंगे, लेकिन व्यवसाय या हमारे ग्राहकों को नहीं।
- Q मुझे लगता है कि मेरे मैनेजर ने अपनी पत्नी को अपने आपूर्तिकर्ता के तौर पर स्थापित किया है और वह उसे दूसरे आपूर्तिकर्ताओं के मुकाबले महंगा होने के बावजूद काम दे रहा है और उसके उत्पादों की गुणवत्ता बहुत बेकार है। मुझे क्या करना चाहिए?
- A यह केवल हितों के टकराव का मामला ही नहीं है, बल्कि यह Tesco के साथ धोखा भी हो सकता है। आपको अपनी चिंता उसके मैनेजर के पास ज़ाहिर करनी चाहिए या अपनी स्थानीय सुरक्षा या विधिक से संपर्क करना चाहिए।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह की विधिक व्यवसायिक अखंडता टीम या स्थानीय विधिक।
- हितों के टकराव से जुड़ी नीति

धर्मार्थ दान

इसका इतना महत्व क्यों है?

स्थानीय और राष्ट्रीय स्तर पर धर्मार्थ कार्यों में दान देने, धन, समय, उत्पाद और सेवाएँ उपलब्ध कराने का लंबा इतिहास रहा है, जिनसे हमारे समाज को वास्तव में लाभ मिलता है। हमारी ओर से सहायता करते समय, हमारे लिए यह जाँचना बेहद महत्वपूर्ण होता है की जिस संगठन की हम सहायता कर रहे हैं, वो उचित है, विधिक है और उसी तरीके से समाज की सेवा कर रहा है, जैसी हमने उम्मीद लगाई है। इससे हमें यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि हम जो भी दान करते हैं, उससे हमारी प्रतिष्ठा को कोई नुकसान नहीं पहुँचता है और सभी सहकर्मियों की विधिक और वित्तीय चुनौतियों से रक्षा करता है।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- हमारे स्थापित धर्मार्थ भागीदारों की सहायता करें।
- अगर जिस धर्मार्थ संगठन की सहायता करने की हम योजना बना रहे हैं, वह एक स्थापित भागीदार नहीं है, तो उस धर्मार्थ दान के लिए नियत अखंडता उद्यम पूरे करें।
- धर्मार्थ दान केवल और केवल उचित प्राधिकार के साथ ही करें; धर्मार्थ दान नीति में निर्धारित प्राधिकार अनुसूची के प्रतिनिधिमंडल का पालन करें और सही अनुमोदन प्राप्त करें।
- हमारे आंतरिक धन जुटाने से जुड़ी प्रक्रियाओं और मार्गदर्शन का पालन करें।
- कभी भी आपूर्तिकर्ताओं पर Tesco द्वारा समर्थित धर्मार्थ संगठनों को दान (धन, सामान या सेवाएँ) देने का दबाव न बनाएँ।
- कभी भी ऐसे धर्मार्थ संगठनों को Tesco के पूंजी देने की अनुमति न दें, जिनसे Tesco की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचता हो।



सवाल और जवाब

- Q मेरा विक्रय केंद्र किसी स्थानीय युवा समूह को उनके क्रिसमस रैफल के लिए £50 कीमत के उत्पाद देकर सहायता करने की सोच रहा है। मुझे क्या करना चाहिए?
- A चूंकि दान Tesco की ओर से जा रहा है, इस लिए आपको सुनिश्चित करना होगा कि युवा समूह एक उचित विकल्प है और वे एक पंजीकृत धर्मार्थ संगठन है; अपने स्थानीय धर्मार्थ दान से जुड़ा मार्गदर्शन देखें। दान की राशि पर सहमति जताने से पहले उचित प्राधिकार लेना याद रखें; चूंकि यहाँ राशि £500 से कम है, तो इसमें आपका विक्रय केंद्र मैनजर होगा।
- Q हम अपने आपूर्तिकर्ताओं के साथ मिलकर टूथपेस्ट पर 3-सप्ताह एक प्रचार चलाने पर काम कर रहे हैं, जिसमें हर बिक्री का 5% दान में दिया जाएगा। मुझे किस प्रक्रिया का पालन करना चाहिए?
- A इस प्रकार के प्रचार को कल्याण-संबंधित मार्केटिंग (CRM) कहा जाता है और इसके लिए व्यावसायिक इकाई के उत्पादन निदेशक से स्वीकृति लेनी होगी (जैसे कि समूह धर्मार्थ दान नीति में निर्धारित किया गया है)। सभी CRM गतिविधियाँ प्रदत्त कर परिणामों के अनुसार हस्ताक्षरित अनुबंध के माध्यम से समर्थित होनी चाहिए।
- Q एक धर्मार्थ संगठन ने हम में से दस को धर्मार्थ गोल्फ दिवस के लिए आमंत्रित किया है, जो कि राष्ट्रीय धर्मार्थ भागीदार नहीं है। हम भाग लेने के लिए धर्मार्थ संगठन को £20,000 दान कर रहे हैं। क्या इसकी इजाजत है?
- A हाँ, लेकिन आपको व्यावसायिक इकाई के कार्यकारी या लीडरशिप टीम से स्वीकृति लेनी होगी, क्योंकि दान की राशि £10,000 से अधिक है और पैसा एक ऐसे धर्मार्थ संगठन को दिया जा रहा है जो कि राष्ट्रीय धर्मार्थ भागीदार नहीं है। आपको सुनिश्चित करना चाहिए कि धर्मार्थ संगठन की पृष्ठभूमि की प्रासंगिक जाँच की गई है, इसमें प्रतिष्ठा से जुड़े नियत उद्द्यम भी शामिल हैं। आपको इस दान की सूचना अपने व्यावसायिक इकाई के प्रमुख को देना याद रखना होगा, क्योंकि वे ऐसे धर्मार्थ दानों का रिकॉर्ड रखते हैं।
- Q मेरे आपूर्तिकर्ता ने मुझे धर्मार्थ पुरस्कार डिनर के लिए आमंत्रित किया है। क्या मैं स्वीकार कर सकता/सकती हूँ?
- A यह परिस्थिति हमारी उपहार एवं मनोरंजन नीति के अंतर्गत आती है (पृष्ठ 44-45 देखें)। आपको मनोरंजन का मूल्य पता करना होगा, अगर मूल्य £100 (या स्थानीय सीमा) से अधिक है, तो मैनजर से स्वीकृति लें और इसे उपहार रजिस्टर में दर्ज करें।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह संचार या स्थानीय कॉर्पोरेट मामले टीम
- धर्मार्थ दान से जुड़ी नीति
- उपहार और मनोरंजन से जुड़ी नीति

अंदरूनी लेन-देन और बाज़ार का दुरुपयोग

इसका इतना महत्व क्यों है?

आपके काम के हिस्से के रूप में आपको Tesco या जिन कंपनियों के साथ व्यवसाय करते हैं उनके बारे में "भीतर की जानकारी" पता चल सकती है।

भीतर की जानकारी का इस्तेमाल निजी लाभ या दूसरे के लिए करना कानून और कंपनी की नीति के तहत गलत है। इसमें भीतर की जानकारी के आधार पर शेयर या सूचीबद्ध बॉन्ड जैसी अन्य प्रतिभूतियाँ खरीदना या बेचना, जिसे "अंदरूनी लेन-देन" कहा जाता है और यह एक गंभीर दण्डनीय अपराध है। भीतर की जानकारी को किसी ऐसे व्यक्ति से साझा करना भी एक अपराध है, जो इस जानकारी का इस्तेमाल व्यापार संबंधी निर्णय लेने के लिए कर सकता है।

कानून और हमारी आंतरिक नीति की जानकारी रखना और उनका पालन करना हम सबकी साझा ज़िम्मेदारी है। ये नियम आपके Tesco के लिए काम करना बंद कर देने के बाद भी लागू होते हैं।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- कॉर्पोरेट सचिवालय टीम
- स्थानीय विधिक निदेशक
- Tesco PLC शेयरों के लेन-देन से जुड़ी संहिता
- Tesco PLC खुलासा करने से जुड़ा मैनुअल

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- जब आपके काम के अनुसार आपके लिए भीतर की जानकारी रखना ज़रूरी होता है, तब आपको Tesco PLC के अंतरंगियों की सूची में शामिल किया जाएगा और आपको समूह कंपनी के सचिव से एक सूचना आएगी।
- आपको कंपनी की भीतरी जानकारी रखते हुए किसी भी कंपनी की प्रतिभूतियाँ का लेन-देन नहीं करना चाहिए। उदाहरण के लिए, अगर आपको काम के दौरान Tesco के बारे में किसी ऐसी जानकारी में पता चला है, जिसे सार्वजनिक कर देने से Tesco के शेयर बढ़ या घट सकते हैं, तो आपको शेयर बेचने या खरीदने की अनुमति नहीं है।
- अगर आपको Tesco PLC की अंतरंगियों की सूची में डाला गया है, तो आपको Tesco PLC के शेयरों के लेन-देन से जुड़ी संहिता का पालन करना होगा; कानून के अनुसार रखे जाने के लिए कुछ निश्चित विवरण प्रदान करने होंगे; और इससे पहले कि आप या संबंधित व्यक्ति Tesco की सिक्युरिटीज में लेन-देन कर सकें, आपको अनुमति लेनी होगी।
- इसके अलावा परिणामों या बड़े लेन-देन करने जैसी कंपनी की कुछ घोषणाओं से पहले लगाई गई "बंधी अवधि" के दौरान आप Tesco की प्रतिभूतियों का लेन-देन नहीं कर सकते हैं। बंदी अवधि की तारीखें सहकर्मियों को पहले से बता दी जाएंगी।
- आपको गलत जानकारी फैलाकर या कंपनी की प्रतिभूतियों की कीमतों में हेर-फेर करने के लिए की गई अन्य गतिविधियों के ज़रिए बाज़ार के दुरुपयोग में शामिल नहीं होना चाहिए।
- अगर आपको लगता है कि कोई अंदरूनी लेन-देन में शामिल है, तो आपको अपनी चिंता जाहिर करनी चाहिए।

सवाल और जवाब

- Q “भीतरी जानकारी” क्या होती है?
- A भीतरी जानकारी किसी भी कंपनी की ऐसी अंदरूनी जानकारी होती है, जिसे सार्वजनिक नहीं किया जाता है और किसी विवेकी निवेशक के लिए शेयर या अन्य प्रतिभूतियां खरीदने, बेचने या रखने का निर्णय लेने के लिए महत्वपूर्ण होती है।
- Q मुझे अंदरूनी लेन-देन से जुड़ी अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?
- A हमारी शेयरों के लेन-देन से जुड़ी संहिता और हमारा भीतरी विवरण नोट देखें। भीतरी जानकारी के प्रबंधन और खुलासे से जुड़ी अधिक जानकारी Tesco PLC के खुलासा करने से जुड़े मैनुअल में उपलब्ध है।
- Q मैं Tesco PLC की अंतरंगियों की सूची में हूँ और मैं Tesco के कुछ शेयर खरीदना चाहता/चाहती हूँ। फिलहाल कंपनी की बंदी अवधि नहीं चल रही है, तो क्या मैं आगे बढ़कर खरीदारी कर सकता/सकती हूँ?
- A नहीं, आपको (और आपके संबंधित व्यक्तियों) को Tesco PLC की शेयरों के लेन-देन से जुड़ी संहिता में निर्धारित की गई प्रक्रियाओं का पालन करना होगा, क्योंकि अगर आप Tesco PLC की अंतरंगियों की सूची में शामिल सहकर्मी हैं, तो आपको लेन-देन के लिए अनुमति लेनी होगी।
- Q मैंने सुना है कि Tesco बहुत जल्द सार्वजनिक रूप से व्यापार करती आपूर्तिकर्ता कंपनी को एक बहुत बड़ा ठेका देने जा रही है। क्या अनुबंध पर हस्ताक्षर होने और उसके सार्वजनिक होने से पहले आपूर्तिकर्ता के शेयर खरीद सकता/सकती हूँ?
- A नहीं भीतर की जानकारी के आधार पर Tesco या किसी भी कंपनी के शेयर खरीदना या बेचना अंदरूनी लेन-देन माना जाता है और यह गैर-कानूनी है।
- Q क्या मैं मेरी जगह मेरे दोस्त को आपूर्तिकर्ता कंपनी के शेयर खरीदने के लिए प्रोत्साहित कर सकता/सकती हूँ?
- A नहीं। इसे “अग्रिम सूचना” देना कहा जाता है। आपको भीतरी की जानकारी किसी के साथ भी साझा करने या दूसरों को ऐसी जानकारी के आधार पर लेन-देन करने के लिए प्रोत्साहित करने की अनुमति नहीं है, भले इसमें आपको कोई लाभ नहीं मिलने वाला है।
- Q मैंने सांकेतिक वित्तीय परिणामों से जुड़ी जानकारी देखी है, जो दर्शाते हैं कि हम बाज़ार की उम्मीदों से कहीं बेहतर प्रदर्शन करेंगे। मुझे क्या करना चाहिए?
- A बाज़ार में सही जानकारी उपलब्ध न करा पाना एक गंभीर चिंता का विषय है। समूह में जानकारी के उचित और तुरंत खुलासे पर नज़र रखने के लिए एक प्रक्रिया मौजूद है। आपको तुरंत अपने वित्त या विधिक निदेशक से बात करनी चाहिए या प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) पर कॉल करनी चाहिए।

राजनीतिक गतिविधि में शामिल होना

इसका इतना महत्व क्यों है?

व्यवसाय करने के हिस्से के तौर पर, हम दुनिया भर में सरकारों, नियामकों, जनहित समूहों, उद्योग संगठनों और अन्य ऐसे निकायों के साथ सहभागिता करते हैं।

ऐसा हम उन्हें ऐसी समस्याओं पर अपनी स्थिति बताने के लिए करते हैं, जो हमारे सहकर्मियों और हमारे ग्राहकों को प्रभावित करती हैं। हम यह जानकारी सीधे या व्यापार या नीति संगठनों कि हमारी सदस्यता के माध्यम से प्रदान करते हैं। इन सदस्यताओं से हमें समस्याओं को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलती है और हम प्रासंगिक नीति एवं नियामक बहसों में रचनात्मक ढंग से शामिल हो पते हैं।

हम हमेशा सुनिश्चित करते हैं कि हम सभी कानून नियंत्रित राजनीतिक सहभागिताओं का पालन करें। व्यवसाय होने के नाते हम राजनीतिक रूप से निष्पक्ष हैं। हमारा किसी भी राजनीतिक दल से कोई सरोकार नहीं है और हम किसी राजनीतिक दल को दान नहीं देते हैं।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- अगर आपको सरकारी विभागों, नेताओं या राजनीतिक कार्य समूहों से जानकारी के लिए कोई पत्राचार या अनुरोध मिलता है, तो हमेशा अपनी सरकारी संबंध या संचार टीम से सलाह-मशवरा करें।
- नेताओं या राजनीतिक दलों द्वारा आयोजित किए गए कार्यक्रमों के प्रायोजन सहित राजनीतिक दलों को दान देने से जुड़े सभी अनुरोध समाधान के लिए अपनी स्थानीय सरकारी संबंध या संचार और विधिक के पास भेज दिए जाने चाहिए।
- अगर आप किसी सरकारी अधिकारी को कोई उपहार या मनोरंजन देने पर विचार कर रहे हैं, तो उपहार एवं मनोरंजन से जुड़ी नीति देखें और अपने विधिक निदेशक से संपर्क करें।
- आप लोकतांत्रिक प्रक्रिया में शामिल होने के लिए स्वतंत्र हैं - कोई भी समाज मज़बूत होता है जब वहाँ रहने और काम करने वाले लोग इसे एक बेहतर स्थान बनाने के लिए साथ काम करते हैं। लेकिन हमेशा यह बात स्पष्ट करें कि आप अपनी ओर से काम कर रहे हैं न कि Tesco की ओर से काम कर रहे हैं।
- हर राजनीतिक गतिविधि आपके अपने समय के भीतर होनी चाहिए और इसका असर आपके काम पर नहीं पड़ना चाहिए। और आपके नज़रिए का प्रभाव ग्राहकों, सहकर्मियों या किसी और के प्रति आपके व्यवहार पर नहीं पड़ना चाहिए।



सवाल और जवाब

- Q क्या मैं Tesco की ओर से किसी राजनीतिक दल को चंदा दे सकता/सकती हूँ?
- A नहीं। हम राजनीतिक दलों या उम्मीदवारों को चंदा नहीं देते हैं।
- Q क्या Tesco किसी मंत्री के धर्मार्थ कार्यक्रम की प्रायोजक बन सकती है?
- A भले कारण राजनीतिक न होकर धर्मार्थ हित हो, फिर भी आपको अपने विधिक और सरकारी संबंध या संचार टीम के साथ ऐसे अनुरोधों पर चर्चा करनी चाहिए। आपको सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे कार्यक्रमों का प्रायोजक बनने से रिश्तव को बढ़ावा नहीं मिलता है या प्रतिष्ठा के लिए कोई चिंता का कारण नहीं बनता है और इसमें किसी दल का पक्ष नहीं लिया गया है। याद रखें कि Tesco राजनीतिक रूप से एक निष्पक्ष संगठन है।
- Q मैं प्रॉपर्टी का काम करता/करती हूँ। क्या मैं Tesco को प्रभावित करने वाली समस्या के बारे में योजना मंत्री से बात कर सकता/सकती हूँ?
- A आपको किसी सरकारी अधिकारी से साथ सहभागिता करने या किसी सहभागिता योजना पर साझा सहमति जताने से पहले अपनी सरकारी संबंध या संचार टीम से सलाह-मशवरा करना होगा। अधिकारियों के लिए सीधे Tesco के विशेषज्ञ से किसी समस्या के बारे में सुनना उपयोगी हो सकता है।
- Q क्या मैं संसद की सीट के लिए एक स्थानीय उम्मीदवार का प्रचार करने के लिए काम से छुट्टी ले सकता/सकती हूँ?
- A आपको इस अनुरोध के बारे में अपनी पीपल टीम से चर्चा करनी चाहिए, जो आपको काम से बिना वेतन छुट्टी लेने की प्रक्रिया समझाएगी। निष्कर्ष चाहे कुछ भी हो, आपको सुनिश्चित करना चाहिए कि आपकी राजनीतिक मान्यताएँ Tesco के लिए आपके काम में दखलअंदाज़ी न करें।
- Q मेयर ने शराब की बिक्री से जुड़ी चिंता ज़ाहिर करने के लिए हमारे विक्रय केंद्र मैनेजर से मिलने का आग्रह किया है। मुझे क्या करना चाहिए?
- A अच्छा पड़ोसी बनने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि हम स्थानीय स्तर पर चुने गए अधिकारियों की चिंताओं पर ध्यान दें। आपको अपनी सरकारी संबंध या संचार टीम के साथ प्रस्ताव के बारे में चर्चा करनी चाहिए और मेयर से मिलने और उनकी चिंताएँ सुनने के सबसे अच्छे तरीके पर सहमति बनानी चाहिए।
- Q एक स्थानीय नेता ने मुझसे पूछा है कि क्या वह अगले हफ्ते मेरे विक्रय केंद्र पर आ सकता है। क्या मैं इसके लिए सहमत हो सकता/सकती हूँ?
- A किसी भी नेता के औपचारिक दौरे से पहले हमेशा सरकारी संबंध या संचार के सहकर्मियों के साथ सलाह-मशवरा करें। हमें जवाब देने से पहले किसी भी प्रस्तावित दौरे का उद्देश्य और संदर्भ समझना होगा।
- Q क्या Tesco किसी राजनीतिक दल या व्यापार संघ द्वारा रखे गए स्वागत समारोह को प्रायोजित कर सकती है?
- A आपकी ऐसे अनुरोधों के बारे में अपनी कानून और सरकारी संबंध या संचार टीम के साथ सलाह-मशवरा करना चाहिए। अगर प्रायोजन की स्वीकृति मिल जाती है, तो आपको समूह के सरकारी संबंध को सूचित करना होगा, जो वार्षिक रिपोर्ट के लिए Tesco के राजनीतिक चंदों पर विवरण तैयार करता है।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह की विधिक सरकार संबंध टीम
- संचार प्रमुख
- राजनीतिक सहभागिता के लिए गाइड
- उपहार और मनोरंजन से जुड़ी नीति
- धर्मार्थ दान से जुड़ी नीति

सटीक लेखांकन और धन शोधन (मनी लॉन्ड्रिंग)

इसका इतना महत्व क्यों है?

शेयर बाज़ार और हितधारकों के प्रति हमारी जिम्मेदारियाँ पूरी करने के लिए, हमारी हर प्रकार की वित्तीय जानकारी कंपनी के बही-खाते में सही से रिपोर्ट की जानी चाहिए। इसका मतलब यह सुनिश्चित करना है कि आय और लागतों से जुड़ा तथ्य हमेशा सही है और सही समय पर दर्ज किया जाता है।

टिल्स पर, हमारे नकदी कार्यालय और हमारे मुख्यालय के कार्यों में, हम सभी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि हम ईमानदार हैं और वित्तीय और गैर-वित्तीय जानकारी दर्ज करने में ईमानदारी के साथ काम करते हैं। स्थानीय और अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय रिपोर्टिंग नियम दिन ब दिन सख्त होते जा रहे हैं और हमारी अपनी आंतरिक रिपोर्टिंग नीतियों के साथ-साथ इनकी भी पालना करनी चाहिए।

और हमें हमेशा इस संभावना से सतर्क रहना चाहिए कि अपराधी आपराधिक गतिविधियों से मिली राशि को बुरे से बुरे मामले यानी आतंकवाद और वैध वित्तीय प्रणाली में ट्रांसफर करने के लिए Tesco बैंक सहित हमारे व्यवसाय का इस्तेमाल कर सकते हैं। इसे सामान्य रूप से धन शोधन (मनी लॉन्ड्रिंग) कहते हैं और इसमें या अन्य वित्तीय अपराधों में शामिल होने वाली कंपनियों और व्यक्तिगत लोगों पर सख्त जुर्माना है।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह वित्तीय टीम या स्थानीय वित्तीय टीम
- समूह सुरक्षा, संरक्षण और रिज़िलिएंस टीम या स्थानीय सुरक्षा टीम
- समूह की विधिक व्यवसायिक अखंडता टीम या स्थानीय विधिक।
- Tesco समूह की अकाउंटिंग नीति

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

- अगर आप आमदनी या लागत रिकॉर्ड करने के काम में शामिल हैं, तो सुनिश्चित करें कि आप हमारी Tesco समूह की अकाउंटिंग नीतियों के बारे में जानते हैं और वे नीतियाँ आप पर कैसे लागू होती हैं।
- केवल वही वित्तीय जानकारी दर्ज करें जो सटीक है और उचित वित्तीय रिपोर्टिंग अवधि से संबंधित है।
- इनवॉइस और रसीदों सहित उचित अभिलेख रखें, ताकि सारी वित्त संबंधी जानकारी को समर्थन मिले।
- हमारी यात्रा नीतियों के प्रति सावधान रहें और उनका पालन करें और सुनिश्चित करें कि आपकी टीम भी ऐसा ही करे।
- अपनी स्थानीय वित्तीय टीम से मिलकर काम करें और अगर आप आय या व्यय रिकॉर्ड करने के बारे में स्पष्ट नहीं हैं, तो मार्गदर्शन लें।
- हमारे आंतरिक और बाहरी लेखापरीक्षकों का सहयोग करें और उन्हें हमारे खातों का लेखा परीक्षण करने के लिए ज़रूरी जानकारी और दस्तावेज़ उपलब्ध कराएँ।
- अगर आपके पास वजह है यह मानने की कि अन्य कर्मचारी गलत और झूठे रिकॉर्ड रख रहे हैं या वे राशि का दुरुपयोग कर रहे हैं, तो अपने लाइन मैनेजर, सुरक्षा निदेशक, वित्त निदेशक या अपनी स्थानीय प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) से इसकी शिकायत करें।
- अगर आप ग्राहक की जमा राशि संभालते हैं या ऊँचे मूल्य के नकद लेन-देन में शामिल हैं, तो सुनिश्चित करें कि आपने धनशोधन (मनी लॉन्ड्रिंग) रोधी जागरूकता बनाए रखने के लिए नियमित प्रशिक्षण पूरा कर लिया है।
- आपूर्तिकर्ताओं की व्यवस्था में अनपेक्षित बदलावों के प्रति जागरूक रहें। उदाहरण के लिए, अगर आपूर्तिकर्ता अपना बैंक खाता मशहूर टैक्स हैवन में ले जाते हैं। यह लाल ध्वज हो सकता है।

सवाल और जवाब

- Q** मैं अपने एक सहकर्मी की जगह पर हूँ जो अक्सर हमारे विक्रय केंद्र को होने वाली हानि का रिकॉर्ड रखता/रखती है। मुझे पता चला कि जो मैंने रिकॉर्ड किया है वह सामान्य से काफी कम है। क्या यह एक समस्या है?
- A** हानि के मान अलग-अलग हो सकते हैं और इसके पीछे कई कारण हैं। अगर आपको ऐसा लगता है कि आधार-सामग्री हमारी नीतियाँ और प्रक्रियाओं के अनुसार रिकॉर्ड नहीं किया गया है, तो सबसे पहले अपने लाइन मैनेजर से बात करें या प्रोटेक्टर लाइन (Protector Line) को कॉल करें।
- Q** मैंने यह देखा है कि ग्राहक के Tesco बैंक खाते से हमेशा के मुकाबले ज्यादा लेन-देन हो रहा है। क्या मुझे इसकी शिकायत करनी है?
- A** ऐसी कोई भी गतिविधि जिस पर आपको संदेह हो कि वह धन शोधन से जुड़ी हो सकती है तो फ़ौरन उसकी शिकायत करनी चाहिए। धन शोधन के मामलों की रिपोर्ट न करने पर इसके परिणाम गंभीर हो सकते हैं।
- Q** मेरे एक नियमित ग्राहक ने अभी-अभी सामान के लिए असामान्य रूप से एक बड़ी राशि का नकद में भुगतान किया है। क्या मुझे इसकी चिंता करनी चाहिए?
- A** हाँ। यह "रेड फ़्लैग" करने वाले मामलों में से एक है, जिसका ध्यान रखना होगा। आपको अपने लाइन मैनेजर से बात करनी चाहिए।
- Q** मैं P8 में एक प्रचार चला रहा हूँ और आपूर्तिकर्ता £1 मिलियन की राशि का भुगतान कर रहा है। क्या मैं इस आय की गणना को पूर्व अवधि में कर सकता हूँ, चूंकि यह प्रचार निश्चित रूप से प्रचारित होगा?
- A** सामान्य अकाउंटिंग कार्यप्रणाली के अनुसार, आय उस वित्तीय अवधि की ही रिकॉर्ड की जानी चाहिए जिसमें गतिविधि होती है। इसे केवल P8 में ही दर्ज किया जाना चाहिए। अधिक जानकारी के लिए अपने वित्तीय मैनेजर से बात करें।
- Q** एक संभावित आपूर्तिकर्ता अपने मालिक की पहचान बताने से इनकार कर रहा है, क्योंकि उनका दावा है कि यह गोपनीय जानकारी है। पूरी पृष्ठभूमि की जाँच करने के बाद पता चला है कि ये खाते किसी दूसरे देश की विधिक दायरे में आते हैं। मुझे क्या करना चाहिए?
- A** यह रेड फ़्लैग का मामला है और आपको विधिक रूप से सलाह और मार्गदर्शन लेना होगा। ऐसी जटिल मालिकाना संरचना जो कंपनी के अंतिम मालिक की पहचान छुपाती है राशि के स्रोत को भी छुपाती है और इसका इस्तेमाल धनशोधन (मनी लॉन्डरिंग) के लिए किया जा सकता है।



अपनी जानकारी सुरक्षित रखना

इसका इतना महत्व क्यों है?

जानकारी हमारी सफलता की कुंजी है। जानकारी को तेज़ी और सुरक्षित रूप से शेयर करने से हम उत्पादों को समय पर संग्रहीत कर पाते हैं, ताकि बिक्री आधार-सामग्री का विश्लेषण किया जा सके और ग्राहकों को डिलीवरी की जानकारी से अपडेट रखा जा सके।

यह ज़रूरी है कि हम जानकारी का इस्तेमाल सावधानी से करें और इसे न तो खो दें और न ही गलत ढंग से रखें, क्योंकि Tesco की जानकारी अपराधियों और धोखेबाज़ों के लिए बहुत काम की हो सकती हैं। सभी सहकर्मियों की ज़िम्मेदारी है कि वे Tesco उपकरण और Tesco जानकारी को कैसे सही और सुरक्षित ढंग से करें। अपने निजी उपकरण से जानकारी अभिगम करते समय या पब्लिक वाई-फ़ाई नेटवर्क से कनेक्ट करते समय भी इसका ध्यान रखा जाना चाहिए।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

अपनी जानकारी सुरक्षित रखना

- हमेशा शक्तिशाली पासवर्ड का इस्तेमाल करें। पासवर्ड बनाने के लिए आप ऐसे चार असंबंधित शब्दों का इस्तेमाल कर सकते हैं। ऐसे शब्द चुनें जो आपको याद रखने के लिए तो आसान हों, लेकिन दूसरों को इसका अनुमान लगाना मुश्किल हों।
- पासवर्ड, पिन या बैंक विवरण जैसी महत्वपूर्ण जानकारी कभी किसी से शेयर न करें।
- जानकारी को संगठित, पहचानने में आसान और अभिगम करने योग्य रखें।
- जागरूक रहें और कौन-सी जानकारी को बनाए रखना है या मिटाना है, इस आवश्यकता का सम्मान करें।
- ऑफिस के काम के लिए निजी ईमेल खाते का इस्तेमाल न करें।
- अपने Tesco अनुमोदित OneDrive का इस्तेमाल दस्तावेज़ शेयर करने के लिए करें, यह सहकर्मियों को दिए गए नामों को अभिगम देने की अनुमति देता है।

- Dropbox, Google जैसी अनुमोदित नहीं की गई पब्लिक वेबसाइट का इस्तेमाल न करें।
- संवेदनशील जानकारी को सुरक्षित रखते हुए ध्यान से प्रबंधित करें और सुरक्षित रूप से मिटाएँ। कभी भी जानकारी किसी के सामने प्रकट न करें जब तक कि ऐसा करना उचित और सुरक्षित न हो।
- जानकारी सुरक्षा जागरूकता प्रशिक्षण सभी सहकर्मियों के लिए अनिवार्य है। सुनिश्चित करें कि आप सभी प्रशिक्षण समय पर पूरे कर लें।
- यदि आपको संदेह होता है कि आधार-सामग्री का उल्लंघन किया गया है, तो फ़ौरन बताएँ। गुप्तता द्वार-तोरण पर दिशा-निर्देशों का पालन करें (या अगर कोई पोर्टल नहीं है, तो स्थानीय निजता टीम से संपर्क करें)।

IT उपकरणों और सुविधाओं का उपयोग करना

- Tesco के लैपटॉप, मोबाइल उपकरण, सिस्टम या नेटवर्क का इस्तेमाल ऐसी किसी भी सामग्री को बनाने, इस्तेमाल करने या वितरण करने के लिए न करें जो अश्लील, मतभेद करने वाली, अवैध या Tesco की किसी नीति का उल्लंघन करने वाली मानी जाती है।
- धीरे चलने वाले कंप्यूटर, बारबार होने वाली कैशिंग, पॉप-अप और असामान्य व्यवहार जैसे मालवेयर संकेतों का ध्यान हमेशा रखें।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- तकनीकी जोखिम और अनुपालन टीम या स्थानीय जानकारी सुरक्षा टीम
- इस्तेमाल करने की स्वीकार्य योग्य नीति

सवाल और जवाब

- Q मुझे ऐसे लिंक वाले ईमेल भेजे गए हैं जिनमें मुझे लगता है कि मालवेयर हो सकते हैं। अगर मैं गलती से लिंक पर क्लिक कर देता हूँ, तो क्या करना चाहिए?
- A आपको कभी भी जाने-पहचाने स्रोतों से आने वाले ईमेल ही खोलना चाहिए और कभी भी ऐसे लिंक पर क्लिक या अटैचमेंट को खोलना नहीं चाहिए जो आपके लिए अनजान हैं और संदेहास्पद मालूम पड़ते हैं।
- अगर आपको संदेह होता है कि आपका Tesco कंप्यूटर किसी मालवेयर से संक्रमित हुआ है, तो इसकी शिकायत 24/7 सुरक्षा ऑपरेशन सेंटर से फ़ौरन करें। इसके लिए information.security@tesco.com पर ईमेल करें। यदि आप चिंतित हैं कि यह फ़िशिंग ईमेल हो सकता है, तो इसकी शिकायत फ़ौरन phishing@tesco.com पर ईमेल करें, फिर ईमेल को डिलीट करें।
- Q मुझे एक कॉल आया जिसमें यह दावा किया गया कि वह मेरा सहकर्मी यही और घर से काम कर रहा है। उसने मुझे कुछ दस्तावेज़ अपने निजी ईमेल पर भेजने के लिए कहा है। क्या मैं ऐसा कर सकता हूँ?
- A नहीं। आपको कभी भी कोई जानकारी किसी निजी ईमेल पते पर नहीं भेजना चाहिए क्योंकि यह सुरक्षित नहीं होता है। हमारी जानकारी कीमती होती है और आपको हमेशा इसका ध्यान रखें और किसी को भेजने से पहले सोचें, ताकि जानकारी किसी के द्वारा चुराई या किसी अवैध व्यक्ति के सामने प्रकट न की जाए। संवेदनशील आधार-सामग्री भेजते समय यह सुनिश्चित कर लेना ज़रूरी है कि दस्तावेज़ पासवर्ड से सुरक्षित हैं।
- Q घर जाते समय जल्दबाज़ी में मैंने अपना लैपटॉप ट्रेन में भूल गया और अब वह नहीं मिल रहा है। मुझे क्या करना चाहिए?
- A लैपटॉप गुम हो जाने की शिकायत फ़ौरन अपने लाइन मैनेजर से करना चाहिए और कार्यालय के सहायता केंद्र में टिकट लॉग करना चाहिए।
- Q मुझे गोपनीय या व्यावसायिक जानकारी को नष्ट कैसे करना चाहिए?
- A इसे श्रेडिंग मशीन में रखना चाहिए या गोपनीय कचरा बैग/डिब्बे में रखना चाहिए।
- Q मुझे उस कॉलर को क्या जवाब देना चाहिए, जो कहता है कि? "हलो, मैं हेल्पडेस्क से पॉल बोल रहा हूँ। आपके कंप्यूटर में वायरस आ गया है और इसे तुरंत ठीक करने के लिए निवेदन करना होगा। क्या आप अपना ईमेल पता, यूजर आईडी और पासवर्ड के पुष्टि कर सकते हैं, ताकि मैं दूर से ही आपकी समस्या हल कर दूँ?"
- A आपको अपना पासवर्ड किसी से उल्लेख नहीं करना चाहिए, हेल्प डेस्क से भी नहीं। इसके अलावा, किसी को भी कोई जानकारी देने से पहले यह सत्यापित कर लें कि आखिर जानकारी माँगने वाला कौन है। सोशल इंजीनियरिंग आक्रमण से बचें - ये वे तरीके हैं जिनसे लोग ऐसी जानकारी आपसे देने के लिए कहते हैं जो आपको नहीं देनी चाहिए। सोशल इंजीनियर यह काम करने के लिए अलग-अलग रास्ते अपनाते हैं, जैसे फ़ोन कॉल, निजी तौर पर और इलेक्ट्रॉनिक तरीके (उदाहरण के लिए, ईमेल/टेक्स्ट)।

बाहरी संचार और सोशल मीडिया का इस्तेमाल करना

इसका इतना महत्व क्यों है?

हम ऐसे लाभों और आवासों की पैरवी करते हैं जो इंटरनेट पर हमारे व्यवसाय के लिए प्रस्तुत किया जाता है। व्यक्तिगत या एक व्यवसाय के रूप में सोशल नेटवर्किंग और ऑनलाइन समुदायों का इस्तेमाल हमारे काम के बारे में लोगों को बताने के मामले में बहुत-से फायदे पहुँचाते हैं। चाहे वे हमारे सहकर्मी हों, ग्राहक हों या अन्य मुख्य हितधारक।

Tesco के बारे में समाचार तेजी से फैलते हैं और मीडिया तथा हमारे प्रतिस्पर्धी हमारे बारे में जानकारी हासिल करने के लिए लगातार इंटरनेट खोजते रहते हैं। अगर गलत जानकारी किसी भी माध्यम से सार्वजनिक हो जाती है, तो इससे हमारी प्रतिष्ठा, हमारी प्रतिस्पर्धा और हमारे ग्राहकों द्वारा हम पर किए गए विश्वास की क्षति होती है। गलत या भ्रम पैदा करने वाली जानकारी के कारण भी Tesco के ब्रैंड और सहकर्मियों पर विधिक कार्रवाई का जोखिम होता है।

मेरे लिए इसके क्या मायने हैं?

Tesco के सहकर्मी के रूप में आप व्यवसाय का प्रतिनिधित्व करते हैं। जब आप Tesco के बारे में बात कर रहे हों, तो हमेशा सामान्य ज्ञान का इस्तेमाल करें और कभी भी किसी की आलोचना न करें और न ही कोई गलत या अश्लील टिप्पणी, छवि या लिंक पोस्ट करें। अपने काम और सहकर्मियों के प्रति हमेशा विनीत, सभ्य और सकारात्मक बने रहने का लक्ष्य रखें। याद रखें कि सार्वजनिक रूप से आप अपने भाषण या किसी कॉन्फ्रेंस में क्या कहते हैं, पत्रकारों से क्या कहते हैं या सोशल मीडिया पर क्या लिखते हैं। इससे ब्रैंड की छवि को नुकसान पहुँचता है और परिणामस्वरूप आपके कार्यालय परिवेश पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है।

हमारी सोशल मीडिया नीति ऑनलाइन संचार पर हमारा नज़रिया तय करती है और वह इन चार महत्वपूर्ण क्षेत्रों के इर्द-गिर्द निर्मित हुआ है:

1. सच्चे बनें - हमारे व्यवसाय के मूल्यों पर कायम रहें और विश्वसनीय बने रहें। खुद को Tesco सहकर्मी के रूप में पहचान दिलाएँ और अपने प्रोफाइल में यह जरूर कहें कि 'सारे विचार मेरे अपने हैं'। कोई दूसरा या काल्पनिक नाम न रखें और न ही कंपनी से अपने संबंधों के बारे में लोगों को भ्रमित करें।
2. जागरूक रहें - याद रखें कि इंटरनेट पर आप जो कुछ पोस्ट करते हैं वह सार्वजनिक होता है और यह भी न भूलें कि मीडिया और हमारे प्रतिस्पर्धी यह सब देख रहे हैं।
3. सोचें - आप जो सामग्री शेयर करते हैं, उसके प्रति जिम्मेदार बने रहें। सुनिश्चित करें कि आपकी पोस्ट सही है, भ्रमित करने वाली और क्षति पहुँचाने वाली नहीं है और यह जरूर ध्यान रखें कि कंपनी की कोई भी गोपनीय जानकारी प्रकट न हो।
4. आभार प्रकट करें - कॉपीराइट का सम्मान करें और जहाँ जरूरी है वहाँ श्रेय दें। ऐसा कोई भी टेक्स्ट, छवि या वीडियो उन लोगों को श्रेय दिए बिना पोस्ट न करें जिन्होंने वह बनाया है। किसी भी हाल में CCTV या कैमरा फ़ोन के वीडियो प्रेस कार्यालय और अपनी स्थानीय निजता टीम से संपर्क किए बिना प्रेस को न दें।

पत्रकारों से व्यवहार करना

मामला चाहे स्थानीय हो, क्षेत्रीय हो, राष्ट्रीय हो या अंतरराष्ट्रीय हो, सारी पृष्ठताछ Tesco प्रेस टीम को भेजें। वे प्रतिक्रियाएँ प्रबंधित कर सकते हैं, फिल्मों और रेंडियो के अनुरोधों के बीच तालमेल करेंगे और आपको वैध दायरे में रहकर काम करने में मदद करते हैं। इसकी वजह से हमें पूरे Tesco में लगातार और आधुनिकतम संदेश भेजने में मदद मिलती है।

सवाल और जवाब

- Q मैंने एक सहकर्मी का उदाहरण देखा है जो सामाजिक संचार माध्यम पर अनुचित कथन पोस्ट करते हैं - मुझे क्या करना चाहिए?
- A जाँचें कि आपने सोशल मीडिया दिशा-निर्देश के विरुद्ध क्या देखा है। इस 'वास्तविक दुनिया' की तरह आभासी दुनिया में की गई टिप्पणियों में हमारे मूल्य झलकने चाहिए। यदि आपको इसके बावजूद चिंता सताती है, तो कृपया अपने लाइन मैनेजर से बात करें या अपनी स्थानीय कॉर्पोरेट मामले की टीम या समूह संचार टीम से संपर्क करें।
- Q मैंने Tesco के बारे में कई दिलचस्प आलेख, ट्वीट और Facebook देखे हैं। क्या मैं इन्हें बाहरी लोगों के लिए ऑनलाइन पोस्ट कर सकता हूँ या अपने दोस्तों या परिवार को भेज सकता हूँ?
- A हाँ, अगर संदेश सकारात्मक है, लेकिन यह भी सोचें कि आप जिस जानकारी का इस्तेमाल कर रहे हैं वह शेयर करने के लिए उचित है या नहीं या कहीं वह जानकारी केवल आंतरिक इस्तेमाल के लिए तो नहीं है। साथ ही, यह भी जाँचें कि कहीं वह "फ़र्जी समाचार" तो नहीं। केवल वही जानकारी शेयर करें जो सामान्य जनता के लिए है। यह सुनहरा नियम याद रखें: सकारात्मक रूप से पोस्ट करें।
- Q मैं Tesco वेबसाइट और सोशल मीडिया चैनल प्रबंधित करता हूँ (उदाहरण के लिए, Tesco Facebook या Twitter)। क्या मैं Tesco के आँकड़े और संख्याएँ प्रकाशित कर सकता हूँ?
- A हाँ, लेकिन कृपया यह ज़रूर जाँच लें कि आँकड़े और संख्याएँ सही हों और पहले से ही पब्लिक डोमेन में मौजूद हों। Tesco PLC वेबसाइट हमारा नवीनतम कॉर्पोरेट डिसक्लोज़र (Corporate Disclosure) है। इसमें वित्तीय और सामुदायिक कार्यक्रम आधार-सामग्री शामिल है। अगर संभव है, तो संबंधित Tesco PLC पृष्ठ का लिंक भी दें। Tesco PLC वेबसाइट पर दिए गए बिक्री आधार-सामग्री के अलावा कोई भी अन्य आधार-सामग्री शेयर न करें।
- Q स्थानीय समाचारपत्र का फ़ोन आया था कि वे हमारे नए अल्कोहल लाइसेंस के प्रभाव पर एक आलेख छापना चाहते हैं। क्या उनसे बात करना ठीक है?
- A सबसे पहले तो आपको उन्हें Tesco प्रेस कार्यालय से संपर्क करने के लिए कहना चाहिए और फिर उसके बाद इस पर सहमत होना चाहिए कि उस स्थानीय समाचारपत्र से कौन बात करेगा।
- Q मुझे Tesco के बारे में सार्वजनिक रूप से कुछ बोलने के लिए कहा गया है। क्या उनका आमंत्रण स्वीकार करना चाहिए?
- A कोई भी आमंत्रण स्वीकार करने से पहले, आपको अपने व्यवसाय मैनेजर से बात करनी चाहिए और फिर समूह संचार टीम या अपनी स्थानीय कॉर्पोरेट मामले की टीम से संपर्क करना चाहिए। वे आपको अपने दर्शकों से सही संदेश देने पर सलाह दे पाएँगे और इस तरह आप प्रतिष्ठा संबंधी किसी भी जोखिम से बच सकेंगे। आमंत्रण Tesco के लिए फ़ायदेमंद होने चाहिए और प्रस्तुतीकरण में कोई भी नया, गोपनीय या व्यापारिक रूप से संवेदनशील समाचार नहीं होना चाहिए।

मुझे अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी?

- समूह संचार टीम या स्थानीय संचार टीम
- प्रेस टीम
- कॉर्पोरेट मामलों की टीम
- सोशल मीडिया नीति
- CCTV अभिगम और अस्वीकरण के लिए अनुरोध के दिशा-निर्देश

हमारे आदर्श

हमारे आदर्श तब हमारा मार्गदर्शन करते हैं जब कोई कठिन निर्णय करना होता है। अपने आदर्शों का पालन करके हम यह निश्चित करते हैं कि हम सही काम कर रहे हैं।

ग्राहकों के लिए
कोई इतनी
मेहनत
नहीं करता

हर छोटी
सहायता एक
बड़ा बदलाव
लाती है

हम लोगों से
वैसा व्यवहार
करते हैं जैसा
वे हमसे
चाहते हैं



हमारे नेतृत्व व्यवहार

नवाचार

नए विचारों का स्वागत है

- जिज्ञासु बने रहना और नए विचार अपनाना।
- आगे की ओर देखना और भविष्य का स्वागत करना।
- छोटे कदम उठाना जो बड़ा बदलाव लाते हैं।

सहयोग

एक साथ बेहतर काम करना

- जहाँ ज़रूरत है, वहाँ पहुँचना और लोगों से जुड़ना।
- एक टीम के रूप में काम करना और साझी सफलता साझा करना।
- सबकुछ आसान बनाए रखने के लिए दूसरों से भागीदारी करना।

सहानुभूति

लोगों को प्राथमिकता देना

- प्रामाणिक, विश्वसनीय और मददगार संबंध बनाना।
- दूसरों को देखने, सुनने और पहचानने के लिए समय लेना।
- समझना कि हमारी विविधता ही एक-दूसरे की मदद करने के लिए हमारी सबसे बड़ी मज़बूती है।

लचीलापन

आपसे आपका श्रेष्ठ बाहर निकालना

- खुद की देखभाल करना, ताकि आप अपना सर्वश्रेष्ठ दे सकें।
- ऐसे विकल्प तैयार करना ताकि आपको अपने चारों ओर सकारात्मकता दिखाई दे।
- कठिनाइयाँ बढ़ने पर प्रतिक्रिया देने के बारे में जानना।

प्रतिक्रिया देने

की सक्रियता

खुद से ही प्रभावी रूप से सोच-विचार करना

- इस अनिश्चित दुनिया की चुनौतियों का सामना करना।
- नपे-तुले जोखिम उठाना और इनसे सीखना और बहादुर बनना।
- अगर जवाब स्पष्ट और साफ नहीं है तब ही निर्णय करना।

हमारे सहकर्मियों
और व्यवसाय
की सुरक्षा करना.

