



**Ethical  
Trading  
Initiative**

Respect  
for workers  
worldwide

राजस्थान बलुआ पत्थर  
क्षेत्र (फैक्ट्री स्तर) भारत,  
के लिए शिकायत तंत्र  
संबंधी मार्गनिर्देश





# परिचय और उद्देश्य

इस शोध पत्र का उद्देश्य सैंडस्टोन निर्यात क्षेत्र से संबंधित कंपनियों में शिकायतों को समझने और प्रभावी शिकायत निवारण पद्धतियां विकसित करने में नियोक्ताओं और प्रबंधकों की सहायता करना है।

इस पत्र को तीन भागों में बांटा गया है :

## भाग 1 में    भाग 2 में    भाग 3 में

व्यापक दृष्टिकोण से प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र विकसित करने के फायदे को समझने के लिए सरल बिजनेस केस (व्यापक प्रकरण) प्रस्तुत किया गया है ।

में शिकायत तंत्र के लिए मौजूदा भारतीय और अंतर्राष्ट्रीय दोनों मानकों की चर्चा की गई है।

भाग 2 में चर्चा किए गए मानकों संबंधी आदर्श प्रक्रिया का मसौदा प्रस्तुत किया गया है।

# भाग 1

## शिकायत तंत्र के लिए बिजनेस केस

कोई भी बिजनेस जो अपना अस्तित्व बचाए रखना और विकास करना चाहता है, अपने ग्राहकों को सावधानीपूर्वक सुनता है। सैंडस्टोन के मामले में एक ऐसी स्थिति की कल्पना कीजिए जहां यूनाइटेड किंगडम के ग्राहक को कुछ खरीदे गए पत्थर से समस्या है। वे यूके के आयातक से संपर्क करेंगे जोकि राजस्थान में सप्लायर से संपर्क करेगा। दोनों मिलकर यह सुनिश्चित करने की कोशिश करेंगे कि समस्या दोबारा उत्पन्न न हो। ग्राहकों की सुनने से आप गुणवत्ता और सेवा में सुधार करते हैं।

एक शिकायत तंत्र बिजनेस के इसी दृष्टिकोण को अपने कामगारों के साथ अपनाने में मदद करता है। यदि कामगार नाखुश हैं तो बिजनेस को नुकसान हो सकता है। एक प्रभावी शिकायत तंत्र कंपनी में सुधार लाने में मदद करता है।

यदि कामगारों को कोई शक या शिकायत है या वे महसूस करते हैं कि उनके साथ उचित व्यवहार नहीं हो रहा है और मामले को हल नहीं किया जाता है तो वे कम उत्पादक बन जाएंगे। प्रकारांतर से वे दूसरे कामगारों को भी कम उत्पादक बना सकते हैं। वे कंपनी छोड़ सकते हैं या अंततः कामगार कंपनी के खिलाफ सक्रिय हो सकते हैं।

राष्ट्रीय श्रम आयोग (1967) में इसे इस प्रकार प्रस्तुत किया गया है :

*श्रमिक और प्रबंधन के बीच अच्छे संबंध बनाए रखने और संयंत्र के स्तर पर कार्यक्षमता को बढ़ावा देने के लिए निजी शिकायतों को दूर करना जरूरी है। शिकायत निवारण व्यवस्था की अनुपस्थिति से छोटी-छोटी शिकायतें सामूहिक विवाद में बदल जाती हैं। हम जिन शिकायतों की बात कर रहे हैं वे एक या अधिक निजी कामगारों के कार्य की स्थितियों संबंधी शिकायतों से उत्पन्न होती हैं, न कि सबके लिए सामान्य रूप से लागू होनेवाली बातों को लेकर होने वाले विवाद से।*

लेकिन एक औपचारिक, लिखित व्यवस्था क्यों? इसका सीधा सा उत्तर यह सुनिश्चित करना है कि कोई भी प्रक्रिया होनी चाहिए जो उचित, पारदर्शी और निरंतर उपयोग की जानेवाली हो। जब कंपनियां कामगारों या कामगारों के समूह की शिकायतों के हल के लिए केवल सुपरवाइजर्स पर निर्भर करती हैं तो अलग-अलग सुपरवाइजर्स ज्ञान की अपनी कमी, पूर्वाग्रहों या सरोकारों के कारण अलग-अलग तरीके से प्रतिक्रिया कर सकते हैं। इसलिए कामगार यह महसूस कर सकते हैं कि उनके साथ अनुचित व्यवहार हुआ है और वे नाराज हो सकते हैं।

इस प्रकार की समझ के कारण कुछ देशों जैसे यूके ने व्यवसाय के लिए शिकायत निवारण प्रक्रिया बनाना अनिवार्य कर दिया है।

अनुशासनिक और शिकायत संबंधी स्थितियों से निपटने के लिए नियमों और प्रक्रियाएं विकसित और उपयोग कर निष्पक्षता और पारदर्शिता को बढ़ावा दिया जाता है। ये नियम और प्रक्रियाएं लिखित रूप में, विशिष्ट और स्पष्ट होनी चाहिए। कर्मचारियों और जहां उपयुक्त हो उनके प्रतिनिधियों को नियमों और प्रक्रियाओं के निर्माण में शामिल किया जाना चाहिए। कर्मचारियों और प्रबंधकों को यह समझने में मदद करना भी महत्वपूर्ण है कि ये नियम और प्रक्रियाएं क्या हैं, उन्हें कहां पाया जा सकता है और इनका इस्तेमाल कैसे किया जा सकता है।

*अनुशासनिक और शिकायत संबंधी प्रक्रियाओं पर यूके, एसीएएस कोड ऑफ प्रैक्टिस*

*(एसीएएस यूके सरकार का एक निकाय है जिसका काम बेहतर रोजगार संबंधों के माध्यम से संगठनों और कार्य जीवन में सुधार करना है। एसीएएस का अभिप्राय है 'एडवाइजरी, कंसिलियेशन और आर्बिट्रेशन सर्विस' अर्थात् सलाहकारी, समझौता और मध्यस्थता)*

हो सकता है कुछ लोगों को "ग्रीवांस" (शिकायत) शब्द का उपयोग पसंद न हो। शिकायत व्यक्ति के मस्तिष्क में हो सकती है। यह एक प्रश्न या संदेह से लेकर बहुत अधिक गुस्सा या अनुचित रूप से व्यवहार किए जाने की भावना तक कुछ भी हो सकती है। कारण जो भी हो, कंपनियों के पास इस तरह की भावना से निपटने के लिए संतोषजनक तरीका होना चाहिए।

"ग्रीवांस" या शिकायत शब्द का इस्तेमाल इन सभी संभावनाओं को शामिल करने के लिए किया जाता है क्योंकि इस शब्द का प्रयोग आइएलओ द्वारा किया गया है और भारतीय श्रम सम्मेलन द्वारा 1959 में इसे मान्यता दी गई है।

### कोई शिकायत, कब शिकायत नहीं होती है?

सिर्फ इसलिए कि कोई कामगार पीड़ित महसूस करता है, इसका मतलब यह नहीं है कि वह सही है। शिकायत एक तथ्य हो सकती है या महज एक भावना। शिकायत हल करने का मतलब यह नहीं है कि सेवा नियमों और स्थितियों के साथ समझौता किया जाए या इनमें परिवर्तन किया जाए। उदाहरण के लिए कोई कामगार यह शिकायत कर सकता/सकती है कि उन्हें ओवरटाइम के लिए पर्याप्त भुगतान नहीं किया गया है। यह शिकायत होगी यदि उन्होंने 3 घंटे ओवरटाइम किया है और केवल 2 घंटे के लिए भुगतान किया गया है। यह शिकायत नहीं हो सकती है यदि वे केवल ओवरटाइम की दर बढ़ाने की मांग करते हैं। इसके लिए अलग व्यवस्था अपेक्षित है जैसे सामूहिक सौदेबाजी, जहां ट्रेड यूनियन को मान्यता मिली हुई है।

### शिकायत प्रक्रिया के बारे में भारत में क्या कानून है?

औद्योगिक नियोजन (स्थायी आदेश) अधिनियम, 1946 में कामगारों को शिकायत करने का अधिकार दिया गया है और नियोक्ताओं द्वारा इसका जवाब दिया जाना है।

# भाग 2

## शिकायत तंत्र के लिए मानक

कई मानक मौजूद हैं जिनसे शिकायत तंत्र बनाने में मदद मिल सकती है। प्रथम है अंतर्राष्ट्रीय श्रम संगठन (आईएलओ), शिकायत अनुशांसा जांच, 1967 (सं. 130)<sup>1</sup>। इंटरनेशनल लेबर रिकमेंडेशंस, अंतर्राष्ट्रीय संधि नहीं है। ये वैधानिक लिखत हैं जो अबाध्यकारी मार्गनिर्देश का काम करते हैं और ये राष्ट्रीय नीति और प्रक्रिया को प्रभावित कर सकते हैं। सिफारिशों को प्रायः कन्वेंशन से जोड़ा जाता है ताकि अपेक्षाकृत अधिक विस्तृत मार्गदर्शन किया जा सके। सरकारें सिफारिशों के अनुपालन को अनिवार्य नहीं बनाती हैं। दूसरा, शिकायत प्रक्रिया के मार्गदर्शी सिद्धांत, 1958 है जो भारतीय श्रम सम्मेलन द्वारा अनुमोदित है (आईएलसी)। भारतीय श्रम सम्मेलन एक त्रिपक्षीय निकाय है जो समय-समय पर सरकार द्वारा संयोजित की जाती है। इसकी संरचना अंतर्राष्ट्रीय श्रम सम्मेलन के मॉडेल पर आधारित है लेकिन यह विशुद्ध रूप से भारतीय है। यह भारत की राष्ट्रीय स्थितियों को ध्यान में रख सकती है। एक तीसरा मानक औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 सहित यथासंशोधित भारतीय श्रम कानून में पाया जाता है। यह भी उल्लेखनीय है कि प्रथम राष्ट्रीय श्रम आयोग (1967) में सुझाव दिया गया है कि 100 व्यक्तियों से अधिक नियोजित हर उद्यम में एक औपचारिक शिकायत प्रक्रिया होनी चाहिए। दूसरे राष्ट्रीय श्रम आयोग (2002) में सुझाव दिया गया है कि जिन उद्यमों में 20 से अधिक कामगार काम कर रहे हैं उनमें एक शिकायत निवारण समिति होनी चाहिए। औद्योगिक विवाद अधिनियम (संशोधन अधिनियम), 2010 में इस सुझाव को कानून बना दिया गया है (परिशिष्ट 2 देखें)। नए अध्याय 2-ख में यह व्यवस्था दी गई है कि 'हर औद्योगिक प्रतिष्ठान, जहां 20 या अधिक कामगार काम कर रहे हैं, में व्यक्तिगत शिकायतों से उत्पन्न विवादों के हल के लिए एक या अधिक शिकायत निवारण समितियां होंगी।' जैसाकि इस कानून में कहा गया है, शिकायत समिति एक स्थाई, औपचारिक संस्था है और यह तदर्थ आधार पर संयोजित नहीं की जानी चाहिए।

इन स्रोतों को ध्यान में रखते हुए शिकायत तंत्र के लिए कुछ सामान्य मार्गनिर्देश हैं जो निम्नानुसार हैं :

### शिकायत तंत्र का कार्यक्षेत्र

- शिकायत करनेवाले कामगार (कामगारों) के साथ इसके फलस्वरूप कोई पक्षपात नहीं किया जाएगा ; शिकायत की जांच के दौरान उस कामगार की सहायता करनेवाले या प्रतिनिधित्व करनेवाले कामगार की भी किसी प्रकार की प्रतिकूल कार्रवाई या भेदभाव से रक्षा की जाएगी।
- रोजगार की शर्तों व निबंधनों में संशोधन के लक्ष्य से किए गए सामूहिक दावों के लिए शिकायत प्रक्रिया का इस्तेमाल नहीं किया जाएगा।

### नियम व प्रक्रियाएं

- प्रक्रिया मौजूदा विधान के अनुरूप होगी।
- यह सरल, स्पष्ट और लिखित होगी। प्रबंधक और सुपरवाइजर्स साथ ही कार्य समितियों के सदस्यों और जहां मौजूद ट्रेड यूनियन कार्यकारी समितियां हैं, उन्हें प्रक्रिया के बारे में प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए या संक्षिप्त जानकारी दी जानी चाहिए।
- नियम सभी कर्मचारियों को मालूम होने चाहिए और उनकी समझ में आना चाहिए। प्रक्रियाएं जब बनाई जाए तो इसकी एक प्रति और इस पर स्पष्टीकरण नियोजन के आरंभ में सभी कामगारों को भेजा जाना चाहिए।

### प्रक्रिया के चरण

- शिकायतें संभव रूप से न्यूनतम स्तर पर निपटाई जानी चाहिए।
- इसमें बहुत सारे चरण नहीं होने चाहिए।
- शिकायत निवारण की समय-सीमा होनी चाहिए और शिकायतें यथाशीघ्र दूर की जानी चाहिए। समय-सीमाओं का अनुपालन किया जाना चाहिए जब तक कि कामगार और कंपनी संयुक्त रूप से सहमत न हो। जैसाकि मॉडल प्रक्रिया में उल्लेख किया गया है, विलंब के कारणों को लिखित रूप में दर्ज किया जाना चाहिए।
- विशेष मामलों में एक अलग प्रक्रिया की आवश्यकता हो सकती है। उदाहरण के लिए महिला कामगारों का उत्पीड़न। इसके लिए कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम 2013 में व्यवस्था की गई है।

### शिकायत समितियां

- औद्योगिक विवाद (संशोधन अधिनियम), 2010 कहता है कि "शिकायत निवारण समिति में नियोक्ता और कामगारों की ओर से सदस्यों की संख्या समान होगी" [धारा 9(ग)(2)]। शिकायत निवारण समिति का अध्यक्ष "हर वर्ष बारी-बारी से नियोक्ता और कामगारों में से चुना जाएगा"<sup>2</sup> शिकायत निवारण समिति के सदस्यों की कुल संख्या छह से अधिक नहीं होनी चाहिए। यदि संभव हो तो शिकायत निवारण समिति के 50 प्रतिशत सदस्य महिलाएं होनी चाहिए।

1. यह पाठ [www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:R130](http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R130) पर देखा जा सकता है।

2. यह कानून "कामगारों" का उल्लेख करता है लेकिन इसका अभिप्राय सभी कामगारों, पुरुष और महिलाओं से समान रूप से लिया जाना चाहिए। श्रम मंत्रालय ने श्रम कानूनों को लैंगिक रूप से तटस्थ बनाने के लिए संशोधन कार्य आरंभ किया है।

# भाग 3

## शिकायत निपटान प्रक्रिया का नमूना

औद्योगिक नियोजन (स्थायी आदेश) अधिनियम, 1946 के उपबंधों के तहत कामगारों की शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित तंत्र स्थापित किया गया है :

**1.** कोई भी पीड़ित कर्मचारी अपनी शिकायत मौखिक रूप से अपने प्रभारी या सुपरवाइजर को प्रस्तुत करेगा/करेगी जिसका उत्तर 48 घंटों के भीतर दिया जाएगा। यदि किसी कारणवश इस समय सीमा के भीतर उत्तर देना संभव नहीं है तो इसका कारण लिखित रूप में दिया जाएगा।

**2.** यह प्रक्रिया कामगारों का समूह भी अपना सकता है। समय-सीमा वही लागू होगी।

**3.** यदि कामगार सुपरवाइजर के उत्तर से संतुष्ट नहीं है या निर्धारित समय के भीतर उसे उत्तर प्राप्त नहीं होता है तो वह व्यक्तिगत रूप से या प्रतिनिधि के साथ अपनी शिकायत विभाग प्रमुख (एचओडी) या समकक्ष प्रबंधक को प्रस्तुत कर सकता है। विभाग प्रमुख सुनवाई या शिकायत पढ़ने के तीन दिनों के भीतर उत्तर देगा। यदि उस अवधि के भीतर कार्रवाई नहीं की जाती है तो विलंब के कारण को दर्ज किया जाएगा।

**4.** यदि विभागाध्यक्ष का निर्णय संतोषप्रद नहीं है तो पीड़ित कामगार अपनी शिकायत 'शिकायत समिति' को भेजने का अनुरोध कर सकता है जो कामगार के अनुरोध के 30 दिनों के भीतर प्रबंधक को अपनी सिफारिश करेगा। यदि सिफारिशें समय-सीमा के भीतर नहीं की जा सकती हैं तो विलंब के कारणों को दर्ज किया जा सकता है।

**5.** शिकायत समिति की सर्वसम्मति से की गई सिफारिशें प्रबंधन द्वारा लागू की जाएंगी। शिकायत समिति के सदस्यों के बीच मतभेद होने पर सदस्यों के विचार और मामले से संबंधित दस्तावेज अंतिम निर्णय के लिए प्रबंधक के सामने प्रस्तुत किया जाएगा। दोनों ही मामले में प्रबंधन का अंतिम निर्णय शिकायत समिति की सिफारिशों की प्राप्ति से एक माह के भीतर कामगार को संबंधित कार्मिक अधिकारी या अन्य प्राधिकृत अधिकारी द्वारा संसूचित किया जाएगा।

**6.** जो कामगार शिकायत निवारण समिति के निर्णय से पीड़ित है, वह इसके विरुद्ध नियोक्ता से अपील कर सकता है। इस प्रकार की अपील की प्राप्ति के एक माह के भीतर नियोक्ता निर्णय लेगा और अपने निर्णय की एक प्रति संबंधित कामगार को भेजेगा।

**7.** यदि प्रबंधन का निर्णय निर्धारित अवधि के भीतर नहीं आता है या संतोषजनक नहीं है तो कामगार को संशोधन के लिए प्रबंधन से अपील करने का अधिकार होगा। यह अपील करने में कामगार यदि चाहे तो उसे अपने साथ किसी प्रतिनिधि या ट्रेड यूनियन के अधिकारी को अपने साथ ले जाने का अधिकार होगा जो उसे प्रबंधन के साथ चर्चा करने में उसकी मदद करेगा। कामगार की अपील याचिका के एक सप्ताह बाद प्रबंधन अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगा।

**8.** यदि शिकायत प्रबंधन द्वारा दिए गए निर्देश से उत्पन्न होती है तो संबंधित कामगार (कामगारों) द्वारा शिकायत निवारण के लिए परिभाषित प्रक्रिया की मांग के पहले उक्त आदेश का अनुपालन किया जाएगा। लेकिन यदि आदेश जारी होने और इसके अनुपालन के बीच समय का अंतराल है तो शिकायत प्रक्रिया तुरंत उपयोग की जाएगी।

**09.** शिकायत समिति में शामिल कामगार प्रतिनिधियों को जांच से संबंधित किसी भी दस्तावेज को देखने का अधिकार होगा, जो विभाग में रखे गए हैं और जो कामगार की शिकायत का पक्ष समझने के लिए आवश्यक है। तथापि, प्रबंधन के प्रतिनिधि को जैसे किसी भी दस्तावेज को दिखाने या सूचना देने से मना करने का अधिकार होगा जिसे वे गोपनीय प्रकृति का मानते हैं। शिकायत की सुनवाई के दौरान कामगारों के खिलाफ ऐसे गोपनीय दस्तावेजों का इस्तेमाल नहीं किया जाएगा।

**10.** अपील पर एक चरण से दूसरे चरण की सुनवाई की एक समय-सीमा होगी। इस प्रयोजन के लिए पीड़ित कामगार एक चरण पर निर्णय प्राप्त करने के 72 घंटों के भीतर (या यदि निर्धारित अवधि बीत जाने पर कोई निर्णय प्राप्त नहीं होता है तो) यदि वह अपील करने की सोचता है तो अगले स्तर के प्राधिकारी के पास अपनी अपील दायर कर सकता है।

**11.** विभिन्न समय अंतराल की गणना में छुट्टियों को शामिल नहीं किया जाएगा।

**12.** जहां इस प्रक्रिया के तहत कामगार (कामगारों) ने अपनी शिकायत की है, जब तक इस प्रक्रिया में सभी कदम नहीं उठाए जाते अन्य किसी तंत्र का उपयोग नहीं किया जाएगा।

**टिप्पणी :** चौथे और पांचवें चरण में उल्लिखित समय सीमाएं कानून के अनुसार हैं। उद्यम स्तर पर अपेक्षाकृत छोटी अवधि लिए जाने पर कोई निषेध नहीं है।

# परिशिष्ट 1

शिकायतों के निपटान हेतु प्रबंधकों के लिए जांच सूची :

1. प्रत्येक मामले की जांच करें
2. कर्मचारी से अलग से एकांत में बात करें
3. मामले को प्रस्तुत करने में कर्मचारी को अपने किसी दोस्त, साथी या ट्रेड यूनियन के प्रतिनिधि को सहायता के लिए साथ रखने की अनुमति दें ।
4. समय-सीमा का सम्मान किया जाना चाहिए ।
5. शिकायत के स्थल या कार्य क्षेत्र का दौरा करें।
6. यह तय करें कि कोई गवाह है या नहीं।
7. रिकार्ड्स की जांच करें ।
8. गवाह की जांच करें।
9. शिकायत का मूल्यांकन करें।
10. शिकायत समिति द्वारा पूरी सुनवाई की अनुमति दें।
11. कर्मचारी जिस प्रकार के प्रत्युत्तर की अपेक्षा कर रहा है उसकी पहचान करें।
12. गोपनीयता का सम्मान करें।
13. वरिष्ठ अधिकारियों को सूचना देते रहें।

# परिशिष्ट 2

## औद्योगिक विवाद (संशोधन) अधिनियम , 2010

### अध्याय 2 ख शिकायत निवारण तंत्र

**“ 9 ग (1)** “हर औद्योगिक प्रतिष्ठान में, जहां 20 या अधिक कामगार काम कर रहे हैं, व्यक्तिगत शिकायतों से उत्पन्न विवादों के हल के लिए एक या अधिक शिकायत निवारण समितियां होंगी।

**(2)** शिकायत निवारण समिति में नियोक्ता और कामगारों की ओर से सदस्यों की संख्या समान होगी।

**(3)** शिकायत समिति का अध्यक्ष नियोक्ता और कामगारों के बीच से बारी-बारी से प्रति वर्ष रोटेशन के आधार पर चुना जाएगा/जाएगी।

**(4)** शिकायत निवारण समिति के सदस्यों की संख्या छह से अधिक नहीं होगी। बशर्ते कि जहां तक व्यावहारिक हो, यदि शिकायत निवारण समिति में दो सदस्य हैं तो एक सदस्य महिला होनी चाहिए और जिन मामलों में दो से अधिक सदस्य हैं, वहां महिला सदस्यों की संख्या उसी अनुपात में बढ़ाई जानी चाहिए।

**(5)** इस धारा में निहित किसी बात के होते हुए भी शिकायत निवारण समिति की स्थापना का इस अधिनियम के उपबंधों के तहत उसी मामले पर औद्योगिक विवाद उठाने पर कामगारों के अधिकार पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

**(6)** शिकायत निवारण समिति पीड़ित पक्ष द्वारा या उसकी ओर से लिखित आवेदन प्राप्त होने पर 45 दिनों के भीतर अपनी कार्यवाही पूरी कर सकती है।

**7)** शिकायत निवारण समिति के निर्णय से दुखी कामगार शिकायत निवारण समिति के निर्णय के विरुद्ध नियोक्ता से अपील कर सकता है और ऐसी अपील की प्राप्ति की तारीख से एक माह के भीतर नियोक्ता इसका निपटान करेगा और अपने निर्णय की एक प्रति संबंधित कामगार को भेजेगा।

**(8)** इस धारा में निहित कोई भी बात उन कामगारों के लिए लागू नहीं होगी जिनके लिए संबंधित प्रतिष्ठान में शिकायत निवारण तंत्र स्थापित है।”

एथिकल ट्रेडिंग इनिशिएटिव (इटीआई)  
दुनिया भर में कामगारों के अधिकारों के प्रति  
सम्मान को बढ़ावा देनेवाली कंपनियों, ट्रेड  
यूनियन और गैर सरकारी संगठनों का  
अग्रणी गठबंधन है।

हम ऐसी दुनिया की कल्पना करते हैं जहां  
सभी कामगार शोषण और भेदभाव मुक्त हों  
और उन्हें स्वतंत्रता, सुरक्षा और समानता की  
स्थितियां प्राप्त हो।

**Ethical Trading Initiative**

8 Coldbath Square  
London EC1R 5HL  
UK

+44(0) 20 7841 4350

ethicaltrade.org  
eti@eti.org.uk  
@ethical trade