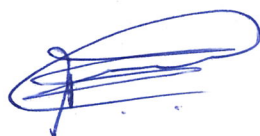


Printmann Group – Grievance Redressal Mechanism (GRM) Policy

HUMAN RESOURCES

Printmann Group Grievance Redressal Mechanism (GRM) Policy Document

Authorized by	Effective Date	Version
DIRECTOR	01 DECEMBER 2024	1.0



Printmann Group – Grievance Redressal Mechanism (GRM) Policy

OFFICIAL DOCUMENT

This Policy document is the property of Printmann Group. All ideas and information contained within this document are Intellectual Property Rights of Printmann Group. These documents are not for general distribution and are meant for use only for the person they are specifically issued to. These documents shall not be loaned to anyone, within or outside Printmann Group, including its customers. Copying or unauthorized distribution of these documents, in any form or means including electronic, mechanical, photocopying or otherwise is illegal.

All rights reserved by Printmann Group.



Printmann Group – Grievance Redressal Mechanism (GRM) Policy

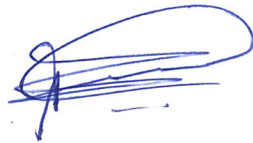
Version	Date	Author	Page/Section	Revision Reason	Revision Description
1.0	01 December, 2024	HR	All	NA	NA



Printmann Group – Grievance Redressal Mechanism (GRM) Policy

TABLE OF CONTENTS

1. Objective.....
2. Scope.....
3. Policy Principles.....
4. Grievance Redress Procedure.....
5. Monitoring and Reporting
6. Training and Awareness.....
7. Exceptions.....
8. Disclaimer
9. Effective Date.....



Printmann Group – Grievance Redressal Mechanism (GRM) Policy

Objective

This policy establishes a framework for effectively addressing and resolving grievances raised by employees, customers, vendors, or other stakeholders related to the operations of Printmann Group. It ensures transparency, accountability, and a commitment to continuous improvement in the printing and packaging domain.

Scope

The policy applies to:

- **Internal stakeholders:** All Employees, Contractors within the organization.
- **External stakeholders:** Clients, Vendors, and other associated partners.

Grievances may include:

- Workplace-related concerns such as harassment, discrimination, or unfair treatment.
- Contractual or payment disputes.

Policy Principles

1. Accessibility

- Grievances can be raised through email or directly to the HR & Admin Department or Grievance Committee team.
- Information about grievance channels must be shared during onboarding and trainings

2. Confidentiality

- All grievances will be treated with strict confidentiality to protect the identity of complainants.

3. Impartiality

- Grievances will be reviewed and addressed without bias or prejudice.

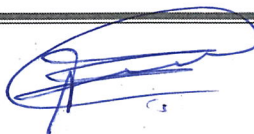
4. Timeliness

- Grievances will be resolved within stipulated timeframes to ensure prompt action and satisfaction.

5. Documentation

- Detailed records of grievances, investigations, and resolutions will be maintained for transparency and future reference.

Grievance Redress Procedure



Printmann Group – Grievance Redressal Mechanism (GRM) Policy

1. Submission of Grievance

Stakeholders can report grievances through the following channels:

- **Email:** grievance@printmann.com (this email id will be for committee)
- **Phone:** 022- 67879090 / 67879004 (Deepak Morvekar), 67879050 (Nikhil Chopade)
- Grievance Format available with HR & Admin, EHS Department and all HOD's and for other stakeholders' link is available on the website).

2. Acknowledgment

- The grievance will be acknowledged within 2 working days of receipt.

3. Initial Review

- The grievance will be reviewed by the grievance redressal Committee to assess its validity.
- If additional information is needed, the complainant will be contacted within 5 working days.

4. Investigation

- A grievance redressal committee comprising department heads or a designated manager will investigate the issue.
- Investigations should conclude within 10 working days unless the matter is complex and requires additional time.

5. Resolution

- A resolution or corrective action plan will be formulated and communicated to the complainant within 15 working days from the date the complaint is received.
- If the complainant agrees, the grievance is marked as resolved.

6. Escalation

If the complainant is dissatisfied with the resolution provided by the committee, they may escalate the grievance to the Plant Head. If the issue still remains unresolved, they may further escalate it to the next level of management, comprising all three Directors listed below.

Printmann Group – Grievance Redressal Mechanism (GRM) Policy

- The Managing Directors/CMD

Escalated grievances will be addressed within 7 working days.

7. Closure

Once resolved, the grievance is documented and marked as closed. Complainants will receive a summary of the action taken.

Monitoring and Reporting

- A monthly report summarizing grievances, resolutions, and trends will be reviewed by the management team.
- Key insights from grievances will inform process improvements in Production, Quality Control, and Customer Service.

Training and Awareness

- Employees will be trained on the GRM policy during induction and through periodic workshops/Trainings. Stakeholders will be informed of grievance channels via newsletters and the company website.

Exceptions

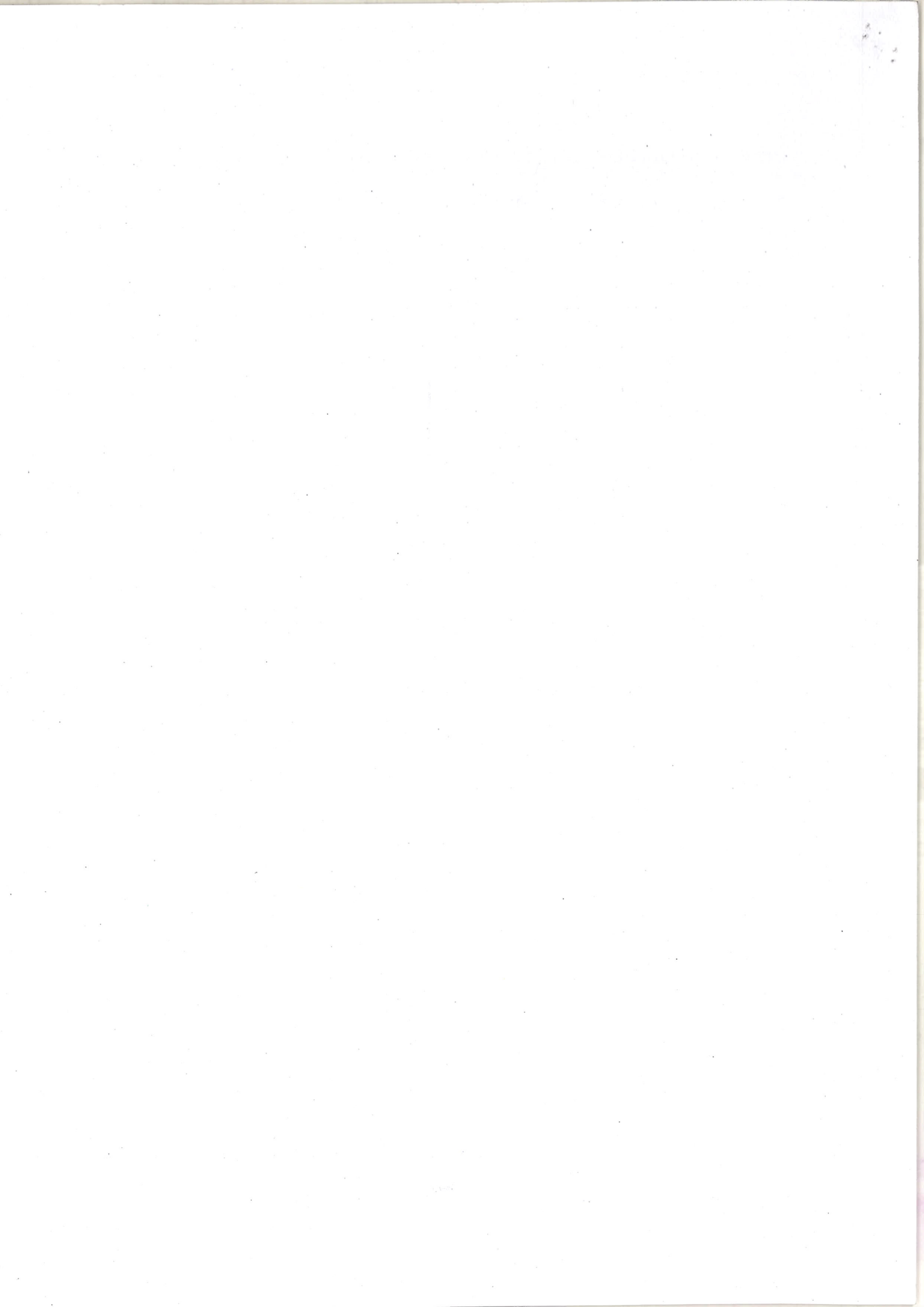
All exceptions to this policy will need an approval from the Management.

Disclaimer

The company shall not be liable and shall not hold any responsibility for any acts or omissions that the participants under this policy may commit in their personal capacity.

Effective Date

This policy is effective from 01st December, 2024.

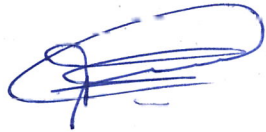


प्रिंटमैन ग्रुप – शिकायत निवारण तंत्र (GRM) नीति दस्तावेज

मानव संसाधन

प्रिंटमैन ग्रुप
शिकायत निवारण तंत्र (GRM) नीति दस्तावेज

Authorized by	Effective Date	Version
DIRECTOR	01 DECEMBER, 2024	1.0



प्रिंटमैन ग्रुप – शिकायत निवारण तंत्र (GRM) नीति दस्तावेज

आधिकारिक दस्तावेज

यह नीति दस्तावेज़ प्रिंटमैन ग्रुप की संपत्ति है। इस दस्तावेज़ में निहित सभी विचार और जानकारी प्रिंटमैन ग्रुप की बौद्धिक संपत्ति अधिकार हैं। ये दस्तावेज़ केवल उन व्यक्तियों के लिए हैं जिन्हें विशेष रूप से जारी किए गए हैं। इन दस्तावेज़ों को प्रिंटमैन ग्रुप के अंदर या बाहर, जिसमें ग्राहक भी शामिल हैं, किसी को भी उधार देना अवैध है। इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, फोटोकॉपी या अन्य किसी भी रूप या माध्यम से इन दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि बनाना या अनधिकृत वितरण अवैध है।

सभी अधिकार प्रिंटमैन ग्रुप द्वारा सुरक्षित हैं।



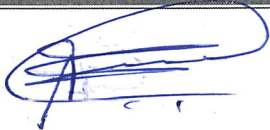
प्रिंटमैन ग्रुप – शिकायत निवारण तंत्र (GRM) नीति दस्तावेज

Version	Date	Author	Page/Section	Revision Reason	Revision Description
1.0	01 December, 2024	HR	All	NA	NA



सामग्री तालिका

1. उद्देश्य
2. क्षेत्र.....
3. नीति सिद्धांत.....
4. शिकायत निवारण प्रक्रिया.....
5. निगरानी और रिपोर्टिंग.....
6. प्रशिक्षण और जागरूकता.....
7. अपवाद.....
8. अस्वीकरण.....
9. प्रभावी तिथि.....



प्रिंटमैन ग्रुप – शिकायत निवारण तंत्र (GRM) नीति दस्तावेज

उद्देश्य

यह नीति उन शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करने और हल करने के लिए एक रूपरेखा स्थापित करती है जो प्रिंटमैन ग्रुप के संचालन से संबंधित कर्मचारियों, ग्राहकों, विक्रेताओं या अन्य हितधारकों द्वारा उठाई जा सकती हैं। यह पारदर्शिता, जवाबदेही और निरंतर सुधार की प्रतिबद्धता सुनिश्चित करती है।

परिधि

यह नीति निम्नलिखित पर लागू होती है:

आंतरिक हितधारक: सभी कर्मचारी, ठेकेदार।

बाहरी हितधारक: ग्राहक, विक्रेता, और अन्य साझेदार।

शिकायतों में शामिल हो सकते हैं:

- कार्यस्थल से संबंधित चिंताएँ, जैसे उत्पीड़न, भेदभाव या अनुचित व्यवहार।
- संविदात्मक या भुगतान विवाद।

नीति के सिद्धांत

1. सुगमता

- शिकायतें ईमेल के माध्यम से या सीधे एचआर एवं प्रशासन विभाग या शिकायत समिति को सौंपी जा सकती हैं।
- शिकायत चैनलों की जानकारी भर्ती प्रक्रिया और प्रशिक्षण सत्रों में साझा की जाएगी।

2. गोपनीयता

- शिकायतों को सख्त गोपनीयता के साथ संभाला जाएगा ताकि शिकायतकर्ता की पहचान सुरक्षित रहे।

3. निष्पक्षता

- शिकायतों की समीक्षा और निपटान बिना किसी पक्षपात के किया जाएगा।

4. समयबद्धता

- शिकायतों का समाधान निर्धारित समय-सीमा के भीतर किया जाएगा ताकि त्वरित कार्रवाई सुनिश्चित की जा सके।

5. दस्तावेजीकरण

- सभी शिकायतों, जांच और समाधान का विस्तृत रिकॉर्ड रखा जाएगा ताकि पारदर्शिता बनी रहे और भविष्य में संदर्भ के लिए उपलब्ध हो।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

1. शिकायत प्रस्तुत करना

हितधारक निम्नलिखित माध्यमों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- ईमेल: grievance@printmann.com (यह ईमेल आईडी समिति के लिए होगी)
- फोन:
 - 022- 67879090 / 67879004 (दीपक मोरवेकर)
 - 67879050 (निखिल चोपड़े)
- शिकायत प्रपत्र एचआर एवं प्रशासन, ईएचएस विभाग, और सभी विभागाध्यक्षों के पास उपलब्ध है। बाहरी हितधारकों के लिए वेबसाइट पर लिंक उपलब्ध है।

2. प्राप्ति की पुष्टि

- शिकायत प्राप्त होने के 2 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को इसकी पुष्टि भेजी जाएगी।

3. प्रारंभिक समीक्षा

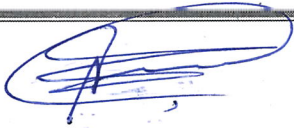
- शिकायत समिति शिकायत की वैधता की समीक्षा करेगी।
- यदि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो शिकायतकर्ता को 5 कार्य दिवसों के भीतर संपर्क किया जाएगा।

4. जांच प्रक्रिया

- विभागीय प्रमुखों या नामित प्रबंधकों वाली शिकायत निवारण समिति मामले की जांच करेगी।
- जटिल मामलों को छोड़कर, जांच 10 कार्य दिवसों में पूरी की जानी चाहिए।

5. समाधान

- एक समाधान या सुधारात्मक कार्रवाई योजना बनाई जाएगी और शिकायतकर्ता को 15 कार्य दिवसों के भीतर सूचित किया जाएगा।
- यदि शिकायतकर्ता संतुष्ट होता है, तो शिकायत को हल मान लिया जाएगा।



6. अपील और वृद्धि (Escalation)

- यदि शिकायतकर्ता समाधान से असंतुष्ट रहता है, तो वह शिकायत को संयंत्र प्रमुख (Plant Head) को बढ़ा सकता है।
- यदि फिर भी मामला हल नहीं होता है, तो शिकायत को अगले प्रबंधन स्तर (सभी तीन निदेशकों) तक बढ़ाया जा सकता है।
- निदेशक मंडल/सीएमडी (CMD) को भेजी गई शिकायतें 7 कार्य दिवसों के भीतर निपटाई जाएंगी।

7. समापन

- समाधान के बाद, शिकायत को दस्तावेज़ में दर्ज किया जाएगा और बंद कर दिया जाएगा।
- शिकायतकर्ता को कार्रवाई का सारांश प्रदान किया जाएगा।

निगरानी और रिपोर्टिंग

- मासिक रिपोर्ट में शिकायतों, समाधानों और प्रवृत्तियों (trends) का सारांश प्रबंधन टीम को प्रस्तुत किया जाएगा।
- शिकायतों से प्राप्त महत्वपूर्ण अंतर्दृष्टि का उपयोग उत्पादन, गुणवत्ता नियंत्रण और ग्राहक सेवा प्रक्रियाओं में सुधार के लिए किया जाएगा।

प्रशिक्षण और जागरूकता

- कर्मचारियों को नीति के बारे में उनके इंडक्शन और समय-समय पर आयोजित कार्यशालाओं/प्रशिक्षणों में प्रशिक्षित किया जाएगा।
- हितधारकों को शिकायत चैनलों की जानकारी समाचार पत्रों और कंपनी वेबसाइट के माध्यम से दी जाएगी।

अपवाद

इस नीति में किसी भी प्रकार के अपवाद प्रबंधन की पूर्व स्वीकृति से ही मान्य होंगे।

प्रिंटमैन ग्रुप – शिकायत निवारण तंत्र (GRM) नीति दस्तावेज

अस्वीकरण

कंपनी इस नीति के अंतर्गत भाग लेने वाले व्यक्तियों द्वारा उनके व्यक्तिगत स्तर पर किए गए किसी भी कार्य या चूक के लिए उत्तरदायी नहीं होगी।

प्रभावी तिथि

यह नीति 01 दिसंबर 2024 से प्रभावी होगी।

