



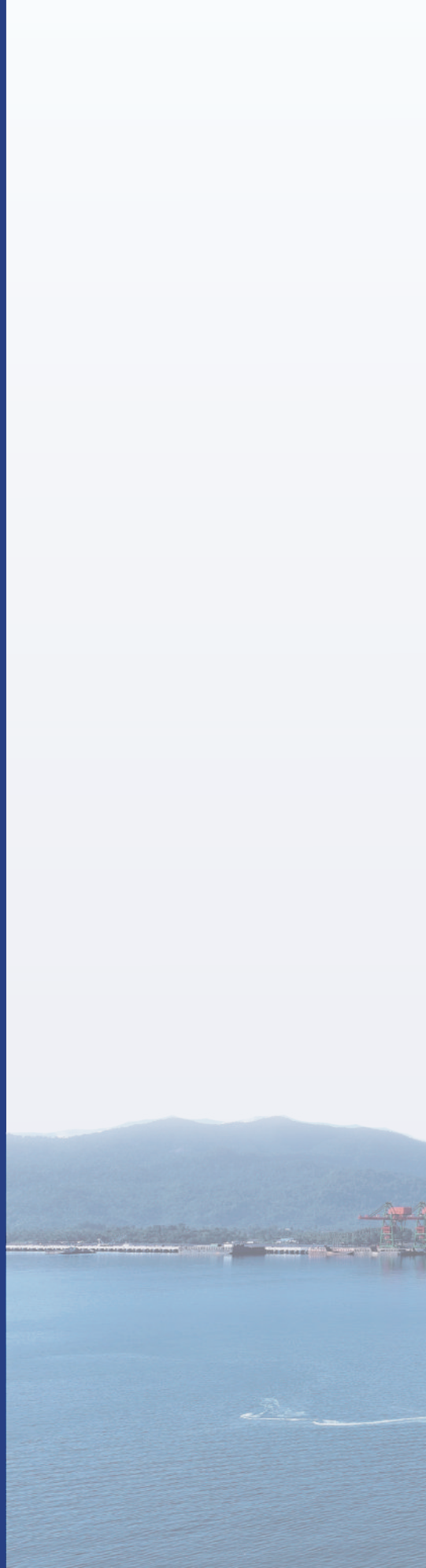
# Kebijakan Pengaduan Keluhan Karyawan



Kebijakan Pengaduan Keluhan Karyawan  
Juli 2024

# Daftar isi

- 01 / **Pasal 1 Tujuan**
- 02 / **Pasal 2 Ruang Lingkup**
- 03 / **Pasal 3 Pengaduan yang  
Dapat Diterima**
- 04 / **Pasal 4 Pengaduan yang  
Tidak Dapat Diterima**
- 05 / **Pasal 5 Saluran Pengaduan**
- 06 / **Pasal 6 Prosedur Pengaduan  
Keluhan**
- 07 / **Pasal 7 Mekanisme Perlindungan  
Terhadap Pengadu**



## **Pasal 1 Tujuan**

Guna menerapkan nilai-nilai yang berorientasi pada manusia, menghormati hak asasi manusia, mendukung pekerjaan yang layak, menerapkan Kebijakan Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP, menyediakan mekanisme yang adil, efisien, dan setara untuk menangani keluhan karyawan di tempat kerja, menjamin komunikasi antara karyawan dan manajemen, mengidentifikasi dan menangani risiko serta bahaya tersembunyi secara tepat waktu, dan melakukan pekerjaan yang baik dalam menghormati dan melindungi hak asasi manusia, maka dirumuskanlah kebijakan ini.

## **Pasal 2 Ruang Lingkup**

Kebijakan ini berlaku untuk seluruh perusahaan tenant dan kontraktor dalam Kawasan IMIP.

## **Pasal 3 Pengaduan yang Dapat Diterima**

Karyawan perusahaan tenant dan kontraktor dapat mengajukan keluhan jika terjadi salah satu dari hal-hal berikut ini selama masa kerjanya:

1. Mengalami perlakuan yang tidak adil di tempat kerja.
2. Mengalami penindasan, pelecehan, atau pembunuhan karakter oleh orang lain di tempat kerja.
3. Menghadapi atau menemukan praktik-praktik yang melanggar peraturan dan ketentuan perusahaan atau melanggar moralitas sosial di tempat kerja.
4. Adanya kegiatan atau hubungan bisnis perusahaan di dalam Kawasan IMIP yang telah menyebabkan atau kemungkinan besar akan berdampak negatif terhadap para pemangku kepentingan.
5. Adanya kegiatan operasional perusahaan yang melanggar aturan hak asasi manusia yang diakui secara internasional atau persyaratan dalam Kebijakan Hak Asasi Manusia IMIP.



## Pasal 4 Pengaduan yang Tidak Dapat Diterima

Keluhan yang termasuk dalam salah satu dari beberapa kategori berikut ini tidak akan dilayani:

1. Tidak terkait dengan Kawasan IMIP.
2. Bukti atau saksi yang tidak memadai untuk mendukung aduan yang diajukan.
3. Keluhan yang diprakarsai dengan niat jahat, untuk menggiring opini publik dan untuk mendapat keunggulan kompetitif dapat ditanggapi atau diklarifikasi melalui mekanisme pengaduan tingkat industri.
4. Jika keluhan tidak termasuk dalam ruang lingkup mekanisme pengaduan skala kawasan, maka Kawasan IMIP akan secara aktif berkoordinasi dengan lembaga eksternal untuk menyelesaikan keluhan tersebut.



## Pasal 5 Saluran Pengaduan

Kawasan IMIP telah menyiapkan saluran pengaduan di tingkat kawasan, dan pada saat yang sama mewajibkan perusahaan tenant dan kontraktor untuk menginformasikan saluran pengaduan berikut kepada seluruh karyawan mereka:

1. Kode QR.
2. Email dan alamat surat pengaduan.
3. Nomor telepon dan narahubung pengaduan.
4. Platform pengaduan intranet perusahaan (jika ada).



## Pasal 6 Prosedur Pengaduan Keluhan

### ● 1. Prosedur Pengaduan Keluhan

Karyawan dapat mengajukan keluhan dengan cara yang terbuka, jujur, dan konstruktif serta memberikan informasi yang relevan. Anonimitas diperbolehkan tetapi pengaduan dengan nama asli akan membantu kawasan dan perusahaan dalam berkomunikasi, berhubungan, dan memverifikasi situasi. Pengadu dapat mengajukan keluhan sesuai empat tahap berikut ini:

- (1) Karyawan perusahaan mendiskusikan dan menyelesaikan masalah dengan atasan langsungnya di perusahaan.
- (2) Jika karyawan tidak puas dengan solusi yang diberikan oleh atasan langsungnya, atau jika atasan langsungnya tidak dapat menyelesaikan masalahnya, atau jika atasan langsungnya menjadi subjek pengaduan, karyawan dapat mengajukan pengaduan kepada departemen yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan di perusahaan dan kepada manajemen perusahaan.
- (3) Dalam kasus pengaduan oleh karyawan perusahaan kontraktor yang tidak puas dengan penanganan oleh perusahaannya atau jika masalahnya belum terselesaikan, maka karyawan dapat mengajukan permohonan pengaduan secara tertulis kepada departemen yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan di perusahaan yang mempekerjakan perusahaan kontraktor tersebut (perusahaan tenant) dan kepada manajemen perusahaan, serta memberikan alasan rinci untuk pengaduannya.



(4) Jika karyawan masih tidak puas dengan pengaduan pada tahap (1), (2) dan (3) di atas, karyawan dapat mengajukan permintaan pengaduan secara tertulis kepada Kantor Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP dengan memberikan penjelasan situasi pengaduan tahap-tahap di atas dan alasan rinci untuk pengaduan tersebut.



## ● 2. Pengaduan Diterima

Seluruh perusahaan tenant dan kontraktor harus menjaga dan memastikan kelancaran saluran pengaduan sehingga pengaduan dapat ditangani secara tepat waktu dan efektif.

(1) Setiap perusahaan tenant dan kontraktor di Kawasan IMIP harus menunjuk karyawan penuh waktu atau paruh waktu untuk menerima keluhan dan setelah menerima keluhan karyawan, segera memverifikasi dan menentukan kebenaran keluhan, memulai prosedur penerimaan keluhan, dan melakukan wawancara, tanya jawab, dan investigasi dengan karyawan yang relevan.

(2) Secara umum, perusahaan yang menerima pengaduan harus memberikan respons kepada pengadu mengenai hasil penyelidikan dan verifikasi dalam waktu lima belas hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan; jika pengaduan bersifat khusus atau kompleks, karyawan yang mengajukan pengaduan harus diberitahu tentang kemajuan investigasi dan tanggal estimasi untuk mendapatkan umpan balik dari hasil investigasi tersebut.

(3) Setelah menerima pengaduan karyawan, Kantor Hak Asasi Manusia akan memverifikasi dan mengecek bukti dan alasan rinci terkait aduan tersebut, lalu menjalankan mekanisme penerimaan pengaduan:

- ① Jika karyawan mengajukan pengaduan secara langsung tanpa melalui perusahaan tenant atau perusahaan pemberi kerja, maka Kantor Hak Asasi Manusia akan memberitahu kepada pelapor secara tertulis bahwa aduan harus terlebih dahulu disampaikan kepada perusahaan tenant atau perusahaan pemberi kerja.
- ② Jika karyawan telah mengajukan keluhan kepada perusahaan tenant atau perusahaan pemberi kerja dan tidak puas dengan solusi yang diberikan atau jika tidak ada solusi yang diberikan, maka Kantor Hak Asasi Manusia akan mengorganisasi karyawan penuh waktu atau paruh waktu untuk melakukan wawancara, penyelidikan, dan investigasi dengan unit-unit yang relevan dan orang-orang yang terlibat dalam pengaduan tersebut.
- ③ Secara umum, Kantor Hak Asasi Manusia akan memberikan umpan balik kepada pelapor atas hasil penyelidikan dan verifikasi dalam waktu 15 hari kerja sejak tanggal diterimanya pengaduan; jika pengaduannya bersifat khusus atau kompleks, karyawan akan diberitahu mengenai perkembangan pengaduan dan tanggal estimasi untuk mendapatkan umpan balik dari hasil penyelidikan.

## **Pasal 7 Mekanisme Perlindungan Terhadap Pengadu**

1. Setiap orang yang terlibat dalam penyelidikan pengaduan harus menjaga kerahasiaan rincian pengaduan dan orang-orang yang terlibat dalam penyelidikan.
2. Semua pengaduan akan ditangani dengan cara yang tepat dan orang yang terlibat dalam pengaduan tidak akan menjadi korban pembalasan selama proses pengaduan atau pada tahap selanjutnya. Karyawan yang mengajukan keluhan atau pengaduan dengan itikad baik tidak boleh diperlakukan secara tidak adil atau diintimidasi.
3. Kawasan IMIP tidak akan menoleransi perilaku pembalasan atau viktimisasi terhadap siapa pun yang mengajukan pengaduan pelecehan atau penindasan dengan itikad baik, dan juga tidak akan memberikan kerugian kepada karyawan mana pun (misal demosi atau mutasi yang tidak beralasan) sebagai akibat dari pengaduan atau pemberian bukti tersebut. Namun demikian, jika pengaduan merupakan kebohongan yang sewenang-wenang, beritikad jahat, dan disengaja, maka penyelidikan akan dihentikan dan tindakan disipliner atau tindakan lain yang sesuai akan diberlakukan bagi pelapor.



**Komite Hak Asasi Manusia  
Kawasan IMIP**





# Employee Grievance Policy

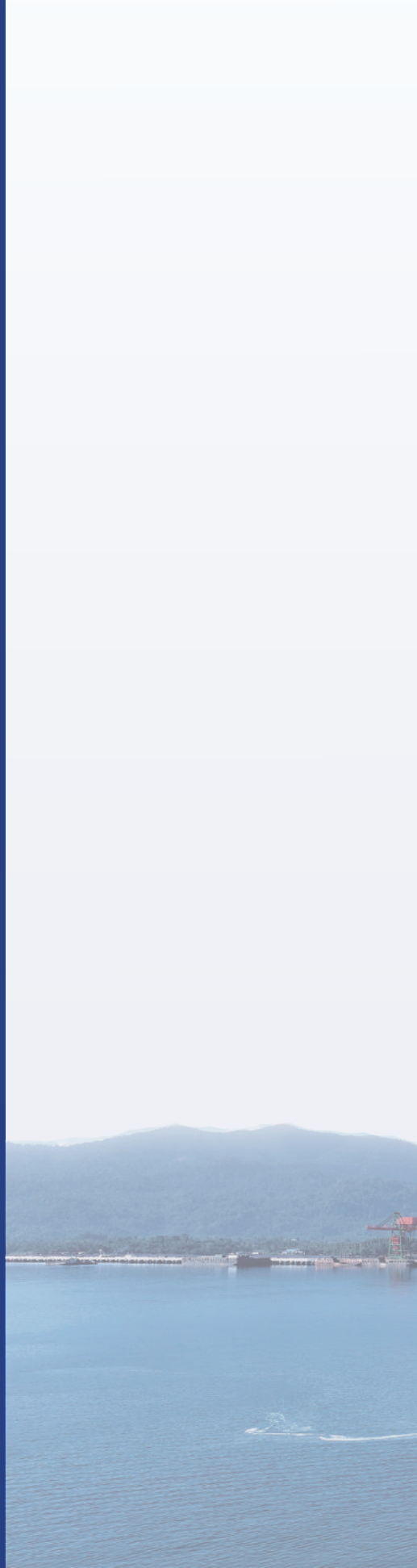


IMIP Human Rights Committee  
April 2024

# Contents

- 01 / Purpose
- 02 / Scope of Application
- 03 / Acceptable Grievances
- 04 / Unacceptable Grievances
- 05 / Grievance Channels
- 06 / Grievance Procedure
- 07 / Whistleblower Protection Mechanism

Lampiran:  
“Pengaduan Pengelolaan Uji Tuntas  
Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP”



## **Article 1: Purpose**

In order to implement a people-centered approach, respect human rights, and promote the values of decent work, IMIP is committed to providing a fair, efficient, and equal mechanism to address employee grievances in the workplace. This policy aims to ensure effective communication between employees and management, timely identification and resolution of risks and issues, and the proper implementation of human rights protection and respect in line with the Human Rights Policy.

## **Article 2: Scope of Application**

This policy applies to all enterprises within the IMIP industrial park and external contractors working in the park.

## **Article 3: Acceptable Grievances**

Employees of enterprises and external contractors in the park may submit grievances under the following circumstances:

1. Experiencing unfair treatment at work.
2. Being subjected to bullying, harassment, or violation of personal rights in the workplace.
3. Encountering or discovering actions that violate company regulations or social ethics.
4. The business activities or relationships of park enterprises have caused or have the potential to cause negative impacts on stakeholders.
5. The operational activities of park enterprises violate internationally recognized human rights standards or the requirements outlined in IMIP's Human Rights Policy.

## **Article 4: Unacceptable Grievances**

Grievances falling under any of the following conditions will not be accepted:

1. Not related to IMIP park operations.
2. Insufficient evidence or witnesses to support the claim.
3. Malicious grievances or those filed to gain public attention or competitive advantage. Such grievances may be addressed or clarified through industry-level grievance mechanisms.

If the grievance concerns issues beyond the scope of the park's grievance mechanism, IMIP will actively coordinate with external organizations to resolve the matter.

## **Article 5: Grievance Channels**

IMIP has established grievance channels at the park level and requires all enterprises within the park, as well as external contractors, to provide the following grievance channels and communicate them to their employees through various methods:

1. Grievance QR code.
2. Grievance email and mailing address.
3. Grievance phone number and contact person.
4. Internal grievance platform (if available).

## **Article 6: Grievance Procedure**

### **· Grievance Process**

Any employee filing a complaint or grievance should do so in an open, honest, and constructive manner, providing the necessary relevant materials required for the grievance. While anonymous grievances are allowed, submitting a grievance with identification helps the park and enterprise to communicate, coordinate, and verify the situation.

Employees should follow the four-stage process to submit a grievance:

1. The employee discusses and attempts to resolve the issue with their immediate supervisor.
2. If the employee is dissatisfied with the solution provided by their immediate supervisor, or if the supervisor is unable to resolve the issue, or if the supervisor is the subject of the grievance, the employee can submit a grievance to the department responsible for grievance handling within the enterprise and to the enterprise management.
3. If an external contractor's employee is dissatisfied with the handling of their grievance by the enterprise or if the issue remains unresolved, the employee may submit a written grievance to the relevant department and management of the enterprise (the owner company) and provide detailed reasons for the grievance.
4. If the employee remains dissatisfied after going through the above stages (1), (2), and (3), they may submit a written grievance to the IMIP Human Rights Office, providing the details of their grievance and the issues at each stage.

### • Grievance Acceptance

Enterprises within the park and external contractors must maintain open grievance channels to ensure grievances are processed in a timely and effective manner.

1. Enterprises within the park and external contractors should appoint dedicated or part-time personnel for grievance handling. Upon receiving a grievance, the responsible personnel will verify the authenticity of the grievance materials, initiate the grievance handling process, and conduct interviews, inquiries, and investigations with the relevant individuals.
2. In general, enterprises receiving a grievance should provide feedback to the complainant regarding the investigation results within fifteen working days of receiving the grievance. If the grievance is complex or exceptional, the enterprise should inform the complainant about the progress and expected date for the investigation feedback.
3. Upon receiving an employee grievance, the Human Rights Office will verify the grievance materials and reasons, and initiate the grievance handling mechanism:



- i. If the employee bypasses the enterprise and submits the grievance directly to the Human Rights Office, the Human Rights Office will assess whether the grievance should have been addressed by the enterprise or owner company first and inform the complainant in writing.
- ii. If the employee has already submitted the grievance to the enterprise and owner company, and is dissatisfied with the solution provided or if the issue remains unresolved, the Human Rights Office will organize relevant personnel to conduct interviews, inquiries, and investigations with the relevant units and individuals.
- iii. In general, the Human Rights Office will provide feedback to the complainant regarding the investigation results within fifteen working days of receiving the grievance. If the grievance is complex or exceptional, the Human Rights Office will inform the complainant of the progress and expected date for the investigation feedback.

## **Article 7: Whistleblower Protection Mechanism**

1. All individuals involved in the grievance investigation must maintain confidentiality regarding the details of the grievance and the individuals involved in the investigation.
2. All grievances will be handled appropriately, ensuring that no individuals involved in the grievance process will be harmed or retaliated against at any stage of the process. Employees who submit grievances or complaints in good faith should not face unfair treatment or intimidation.
3. The park will not tolerate any retaliation or harm against individuals who make complaints about harassment or bullying in good faith. No employee will suffer harm (such as demotion or unnecessary reassignment) due to submitting a complaint or providing evidence. However, if it is determined that a grievance was made in bad faith, maliciously, or with intentional falsehoods, the investigation will be terminated, and disciplinary action or other appropriate measures may be taken against the complainant.



**Employee Grievance Policy**



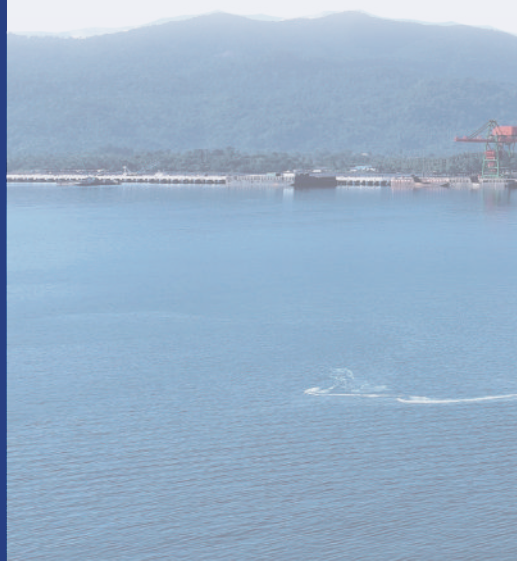
# 印尼莫罗瓦利园区 员工申诉政策



印尼莫罗瓦利园区人权委员会  
二零二四年七月

# 目录

- 01 / 第一条 目的
- 02 / 第二条 适用范围
- 03 / 第三条 受理的申诉情形
- 04 / 第四条 不受理的申诉情形
- 05 / 第五条 申诉渠道
- 06 / 第六条 申诉程序
- 07 / 第七条 申诉人保护机制



## 第一条 目的

为贯彻以人为本, 尊重人权, 倡导体面劳动的价值观, 落实《人权政策》, 园区致力于提供一个公平、高效及平等的机制处理员工在工作上的申诉, 保障员工与管理层的沟通, 及时发现、处理降低风险和隐患, 切实做好尊重和保障人权工作, 制定本政策。

## 第二条 适用范围

本政策适用于IMIP园区所有入园企业及外协单位。

## 第三条 受理的申诉情形

入园企业及外协单位员工在职期间发生下列情形之一, 可提出申诉:

1. 在工作中遇到了不公平对待。
2. 在工作场所被他人欺凌、骚扰或人格侵犯。
3. 在工作中遇到或发现违反企业规章制度或违反社会道德的做法。
4. 园区企业商业活动或者业务关系对利益相关方已经造成或可能造成了负面影响。
5. 园区企业运营活动违反了国际公认人权规则或IMIP《人权政策》中的要求。





#### **第四条 不受理的申诉情形**

---

属于以下任意一项的申诉不会被受理：

- 1.与IMIP园区无关。
- 2.无法提供充分证据或证人以支持指出的问题。
- 3.恶意申诉或为获得舆论声势、竞争优势而发起的申诉,对于此类申诉或将通过行业层面申诉机制进行回应或澄清。
- 4.如果申诉的问题不属于园区申诉机制所能够解决的范畴,IMIP将积极协调外部机构解决。



#### **第五条 申诉渠道**

---

IMIP园区设置园区层面申诉渠道,同时要求入园企业及外协单位以下申诉渠道并通过多种方式告知所在单位员工：

1. 申诉二维码。
2. 申诉电子邮件及寄件地址。
3. 申诉电话号码及联系人。
4. 企业内网申诉平台(若有)。

## 第六条 申诉程序

### ● 1. 申诉顺序

任何提出投诉或申诉的员工采用公开、坦诚和具有建设性的方式提出并提供构成申诉所需的必要相关资料, 允许匿名申诉, 但实名申诉有助于园区、企业沟通、联络和核实情况, 申诉者按以下四个阶段顺序提出申诉:

- (1) 企业员工与所在企业直属上级讨论并解决问题。
- (2) 员工不满意直属上级提供之解决办法, 或直属上级无法解决其问题, 或直属上级是申诉对象, 则可向所在企业负责申诉处理的部门及企业管理层提出申诉。
- (3) 若为外协单位员工申诉, 对所在企业申诉问题的处理不满意或未解决, 则可以书面形式向业主单位(入园企业)负责申诉处理的部门及企业管理层提出申诉请求, 并提供详细申诉理由。
- (4) 员工对上述(1)、(2)、(3)阶段的申诉仍不满意, 则可以书面形式向园区人权办公室提出申诉请求, 并提供上述阶段的申诉情况及详细申诉理由。

### ● 2. 申诉受理

各入园企业及外协单位应维护好申诉渠道并确保畅通, 以使申诉得到及时、有效的处理。

- (1) 各入园企业及外协单位应设置申诉受理专职或兼职人员, 在接到员工申诉后, 核查、判定申诉材料真实性, 启动申诉受理程序, 与相关涉及人员进行面谈、问询、调查。
- (2) 一般情况下, 申诉受理的企业自收到申诉之日起十五个工作日内向申诉人反馈调查核实结果; 若申诉事项特殊、复杂, 则应告知申诉员工受理进度及预计调查反馈日期。
- (3) 人权办公室接到员工申诉后, 核查、判定申诉材料及详细申诉理由, 启动申诉受理机制:

- ①若员工越过所在企业及业主单位直接申诉的,人权办公室判定应先向所在单位或业主单位申诉的,书面告知申诉人。
- ②若员工已向所在企业及业主单位申诉,不满意企业方提供之解决办法或未解决,则人权办公室组织相关专兼职人员与申诉相关单位及人员开展面谈、问询、调查。
- ③一般情况下,人权办公室自收到申诉之日起十五个工作日内向申诉人反馈调查核实结果;若申诉事项特殊、复杂,则应告知申诉员工受理进度及预计调查反馈日期。



## 第七条 申诉人保护机制

- 1.每位参与申诉调查的人员必须对申诉事项细节、调查涉及的人员予以保密。
- 2.所有申诉都将以获得恰当的方式处理,任何申诉相关人士都不会在申诉过程中或往后阶段受到伤害或报复。出于善意提出申诉或投诉的员工不应受到不公平对待或恐吓。
- 3.园区不会容忍任何人出于善意而作出有关骚扰或欺凌投诉的人士施加报复性或加害行为,也不会使任何员工因作出有关投诉或提供有关证据而受到任何损害(例如降职或不必要的调职)。但是,如果某人提出的申诉被发现是任意、恶意或蓄意作假,则会终止调查,并可能对申诉人采取纪律处分或其他适当行动。



印尼莫罗瓦利工业园区  
人权委员会