

esoft Group

Grievance Policy



1. Introduction to Esoft's Grievance Policy

Esoft is committed to maintaining a work environment free from discrimination, harassment, and any form of unfair treatment. It is important to treat employees in a respectful and dignified manner, and any actions or conduct that do not meet this standard will not be accepted.

Esoft provides a grievance policy to set forth how employees and management raise and resolve a formal grievance. That way we can foster a supportive and pleasant workplace for everyone in Esoft.

2. Scope of the Policy

The Policy applies to all Esoft employees and all its subsidiaries in respect of grievances or complaints related to any aspect of employment, including but not limited to:

- Wage or salary levels
- Development or training availability
- Workplace discrimination or harassment
- Workplace health and safety
- Supervisor behavior
- Adverse changes in employment conditions
- Disagreements of conflict between colleagues

A grievance may be about any act, omission, situation or decision that an employee thinks is unfair, discriminatory or unjustified.

This policy does not apply to matters collectively agreed with Esoft's recognized trade unions, matters under applicable laws, decisions made to terminate an employee's employment or matters under the scope of the Whistleblowing Policy.

3. How does the Grievance Process work?

Informal Procedure

If you have any concerns, you should try to resolve such by talking to your supervisor/manager/HR first. Most concerns will be resolved at this early stage. The grievance procedure does not take the place of normal communication with your supervisor/manager and colleagues.

Formal Procedure

You are advised to raise a formal grievance in below circumstances:

- The concerns are unable to be resolved satisfactorily with your manager's help.
- If you feel that the issue is too serious or sensitive to follow the informal approach.
- If the grievance relates to a supervisor behavior that can bring disciplinary action (e.g. sexual harassment or violence), employees should refer directly to the HR department or the next level supervisor.

The formal grievance procedure is outlined as below:



Step 1: Written Grievance

Esoft has made it possible for you to use an internet-based communication secure channel to file a grievance. You must complete the grievance form including the following information to enable your raised issue(s) being fully understood.

- What the grievance is about, outlining any relevant dates, witnesses, locations and background information.
- What action have you already taken to try and resolve your grievance informally? Why do you feel that these have failed?
- What outcome are you expecting for your grievance? (i.e. how, in your view, can your grievance be resolved?)

A grievance should normally be raised within 03 months and the Company reserves the right not to deal with a grievance if it has not been raised in a timely manner.

Step 2: Investigation

Once a formal grievance has been submitted, the Human Resources Department will investigate the matter. The investigation will be executed in a fair, impartial, and confidential manner.

Step 3: Meeting

A grievance meeting will be held to discuss your grievance with you. You will be given every opportunity to raise all issues with respect to the grievance you have raised.

Step 4: Decision

Following this grievance meeting, and after any further investigation that may be necessary, the Company will confirm the decision on your grievance within 07 working days.

If the grievance is not resolved, the employee may appeal against the decision made to a higher level.

4. Confidentiality

Grievances and relevant documents will be treated as confidential and sensitive by all parties. The nature of the grievance should not be shared by either party with people outside the process except where advice is being sought e.g. from HR, a senior manager or Trade Union.

Esoft is committed to this policy and its implementation to ensure a healthy, safe and harmonious work environment. Failure of anyone to comply with this policy may result in disciplinary action, including dismissal.

Aug 2023.



1. Giới thiệu về Chính sách Khiếu nại của Esoft

Esoft cam kết duy trì một môi trường làm việc không có phân biệt đối xử, quấy rối và bất kỳ hình thức đối xử bất công nào. Điều quan trọng là đối xử với nhân viên một cách tôn trọng và đàng hoàng, và bất kỳ hành động hoặc hành vi nào không đáp ứng tiêu chuẩn này sẽ không được chấp nhận.

Esoft xây dựng chính sách khiếu nại nhằm quy định cách nhân viên và cấp quản lý nêu lên và giải quyết các khiếu nại. Đó là cách chúng tôi thúc đẩy nơi làm việc mang tính hỗ trợ và thoải mái cho mọi nhân viên trong Esoft.

2. Phạm vi của Chính sách

Chính sách được áp dụng cho tất cả nhân viên Esoft và tất cả các công ty con trực thuộc Tập đoàn. Các khiếu nại hoặc phàn nàn liên quan đến bất kỳ khía cạnh nào của công việc, bao gồm nhưng không giới hạn ở các lĩnh vực sau:

- Tiền lương hoặc bậc lương
- Cơ hội đào tạo và phát triển
- Phân biệt đối xử hay quấy rối tại nơi làm việc
- Sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc
- Hành vi của người quản lý
- Những thay đổi bất lợi về điều kiện làm việc
- Bất đồng mẫu thuẫn giữa đồng nghiệp

Khiếu nại có thể là về bất kỳ hành động, thiếu sót, tình huống hoặc quyết định nào mà nhân viên cho là không công bằng, phân biệt đối xử hoặc không chính đáng.

Chính sách này không áp dụng cho các vấn đề đã được thống nhất chung với tổ chức Công đoàn được công nhận của Esoft, các vấn đề luật hiện hành, các quyết định chấm dứt hợp đồng lao động hoặc các vấn đề thuộc phạm vi của Chính sách Tố giác.

3. Quy trình Khiếu nại hoạt động như thế nào?

Quy trình không chính thức

Nếu bạn có bất kỳ quan ngại nào, trước tiên bạn hãy ưu tiên giải quyết vấn đề đó bằng cách nói chuyện với người giám sát, cấp quản lý hoặc phụ trách thuộc bộ phận Nhân sự. Hầu hết các mối lo ngại sẽ được giải quyết ở giai đoạn đầu này. Quy trình khiếu nại không thay thế cho việc giao tiếp thông thường với người giám sát hoặc cấp quản lý và đồng nghiệp của bạn.

Quy trình Chính thức

Bạn đưa ra các khiếu nại chính thức trong các trường hợp sau đây:

- Các mối quan ngại của bạn không thể được giải quyết thỏa đáng với sự giúp đỡ của người quản lý.
- Nếu bạn cảm thấy vấn đề gặp phải quá nghiêm trọng hoặc nhạy cảm để thực hiện theo quy trình không chính thức.
- Nếu khiếu nại có liên quan đến hành vi của người giám sát mà có thể dẫn đến bị kỷ luật (ví dụ: quấy rối tình dục hoặc bạo lực), nhân viên nên khiếu nại trực tiếp đến phòng Nhân sự hoặc người giám sát cấp cao hơn.



Quy trình khiếu nại chính thức được quy định như sau:

Bước 1: Khiếu nại bằng Văn bản

Esoft đã xây dựng kênh khiếu nại trên nền tảng internet để gửi khiếu nại. Bạn phải hoàn thành đơn khiếu nại bao gồm các thông tin sau để người tiếp nhận khiếu nại có thể hiểu đầy đủ (các) vấn đề bạn nêu ra.

- Nội dung khiếu nại, nêu rõ ngày tháng, nhân chứng, địa điểm và thông tin cơ bản có liên quan.
- Bạn đã thực hiện những hành động gì để cố gắng giải quyết khiếu nại của mình một cách không chính thức? Tại sao bạn lại cảm thấy những hành động đó không hiệu quả?
- Bạn đang mong đợi kết quả gì cho lời khiếu nại của mình? (Hoặc theo bạn, khiếu nại của bạn có thể được giải quyết như thế nào?)

Thông thường, một khiếu nại nên được đưa ra trong vòng 3 tháng kể từ ngày phát sinh và Công ty có quyền không giải quyết các khiếu nại không được đưa ra kịp thời.

Bước 2: Điều tra

Sau khi đơn khiếu nại chính thức được tiếp nhận, Phòng Nhân sự sẽ điều tra vấn đề. Cuộc điều tra sẽ được thực hiện một cách công bằng, không thiên vị và hoàn toàn bảo mật.

Bước 3: Cuộc họp

Họp khiếu nại sẽ được tổ chức để thảo luận về khiếu nại của bạn. Bạn sẽ có cơ hội để nêu lên tất cả các vấn đề liên quan đến khiếu nại mà bạn đã đưa ra.

Bước 4: Quyết định

Sau cuộc họp khiếu nại và các điều tra, xem xét cần thiết, Công ty sẽ đưa ra quyết định về khiếu nại của bạn trong vòng 07 ngày làm việc.

Nếu khiếu nại không được giải quyết, người lao động có quyền khiếu nại quyết định đã đưa ra lên cấp cao hơn.

4. Bảo mật

Khiếu nại và các tài liệu liên quan sẽ được tất cả các bên coi là bảo mật và nhạy cảm. Bản chất của khiếu nại không nên được chia sẻ bởi bất kỳ bên nào với những người bên ngoài quy trình trừ quá trình tư vấn từ Phòng Nhân sự, quản lý cấp cao hoặc Công đoàn.

Esoft cam kết rằng chính sách này góp phần đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh, an toàn và hài hòa. Bất kỳ ai không tuân thủ chính sách này có thể dẫn đến bị kỷ luật, bao gồm cả sa thải.

Tháng 8, 2023.

