

Prosedur mekanisme kilanan



Pengenalan kepada mekanisme kilanan Ford

Pengenalan kepada mekanisme kilanan daripada Ford

Ford Motor Company komited untuk membina dunia yang lebih baik di mana setiap orang boleh bergerak bebas dan mengejar impian mereka. Kami sentiasa berusaha untuk menambah baik akses kepada pengangkutan, melindungi alam sekitar kita, meningkatkan kesihatan dan kesejahteraan komuniti yang berada di sekitar kita dan menghormati hak orang yang tinggal di situ. Komitmen kami untuk mencapai hasil yang positif dan menghormati hak asasi manusia disemadikan dalam dasar kami "Kami komited untuk melindungi hak asasi manusia dan alam sekitar" dan dalam setiap perkara yang kami lakukan. Kami komited untuk menghormati Prinsip Panduan terhadap Perniagaan dan Hak Asasi Manusia oleh Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) dan semua undang-undang usaha wajar rantai bekalan berkaitan dan menyelaraskan proses usaha wajar kami sewajarnya.

Kami komited untuk melindungi [hak asasi manusia dan alam sekitar](#). Dasar kami yang telah wujud mentakrifkan cara kami menjalankan perniagaan kami dengan menghormati hak asasi manusia dan alam sekitar, termasuk pembekal dan rakan kongsi perniagaan Ford. Sewajarnya, [Tatakelakuan Pembekal](#) menetapkan kedua-dua keperluan dan jangkaan kami terhadap perhubungan pembekal dalam perkara berkaitan hak asasi manusia, alam sekitar, penyumberan material yang bertanggungjawab, amalan perniagaan yang bertanggungjawab dan sah serta pelaksanaan prinsip yang berkaitan ini. Kami betul-betul menghendaki pembekal kami agar mengikut semua dasar Ford yang berkenaan, mematuhi atau melebihi semua undang-undang dan peraturan yang berkenaan, dan menggabungkan perkara ini ke dalam rantai bekalan kami sendiri dan pembekal mereka sendiri.

Prosedur kilanan yang diterangkan di bawah merupakan blok pembinaan yang penting untuk menegakkan dan melindungi Prinsip Panduan terhadap Perniagaan dan Hak Asasi Manusia oleh Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB), undang-undang dan garis panduan lain yang berkaitan dan nilai korporat kami berdasarkan prinsip tersebut. Prosedur aduan bertindak sebagai sistem amaran awal yang penting bagi kami untuk menemui dan menyiasat kemungkinan pelanggaran hak dan kilanan serta untuk mengambil langkah yang sesuai untuk memulihkannya dengan serta-merta. Sebaik-baiknya, kami menerima maklumat pada peringkat awal supaya kami boleh mengambil langkah balas yang sesuai sebelum orang atau alam sekitar terjejas.

Permulaan mekanisme kilanan

02

- 5 - Kumpulan orang yang terjejas dan kandungan aduan
- 5 - Kebolehaksesan melalui pelbagai media
- 7 - Bahasa prosiding
- 7 - Kerahsiaan identiti

Permulaan mekanisme kilanan

Mekanisme kilanan meliputi bidang yang berikut untuk pelanggaran undang-undang dan kilanan dalam rantai bekalan kami bagi pembekal langsung atau tidak langsung:

- Pelanggaran dan penyalahgunaan hak asasi manusia yang terhasil daripada pelanggaran perjanjian antarabangsa, seperti
 - Rang Undang-undang Hak Asasi Manusia Antarabangsa (Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu dan dua Perjanjiannya) 1948
 - Deklarasi Organisasi Buruh Antarabangsa (ILO) tentang Prinsip Asas dan Hak di Tempat Kerja (1998)
 - Prinsip Panduan terhadap Perniagaan dan Hak Asasi Manusia oleh Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) (2011)
 - Garis Panduan terhadap Perusahaan Multinasional oleh Organisasi untuk Kerjasama dan Pembangunan Ekonomi (OECD) (Edisi 2011)
 - Prinsip Pemerkasaan Wanita PBB (2010)
- Pelanggaran dan penyalahgunaan alam sekitar yang terhasil daripada pelanggaran perjanjian antarabangsa, seperti
 - Panduan OECD terhadap Rantai Bekalan Mineral Yang Bertanggungjawab daripada Konflik Kawasan Yang Terjejas dan Berisiko Tinggi (Edisi 2016)
 - Mandat Air CEO PBB

- Konvensyen Minamata tentang Merkuri pada 10 Oktober 2013 (Konvensyen Minamata)
- Pelanggaran undang-undang dan kilanan yang terhasil daripada pelanggaran dalaman atau garis panduan khusus industri, seperti
 - Tatakelakuan Pembekal
 - Prinsip Panduan Industri Automotif (2017)
- Pelanggaran undang-undang dan penyalahgunaan yang terhasil daripada pelanggaran perundangan semasa, seperti Akta Usaha Wajar Rantai Bekalan Jerman (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG)

Kumpulan orang yang terjejas dan kandungan aduan

1. **Kumpulan orang**
Pada prinsipnya, mana-mana orang boleh menyerahkan aduan mengenai kemungkinan pelanggaran undang-undang dan kilanan dalam rantai bekalan kami yang menjejaskan pembekal langsung atau tidak langsung melalui saluran pelaporan kami yang sepadan.
2. **Kandungan aduan dan perihalan fakta**
Maklumat berikut menyokong penyiasatan lanjut dan kecekapan, tetapi bukan mandatori:
 - **Di mana** (cth. nama pembekal dengan alamat)
 - **Bila?** (cth. tarikh dan masa pelanggaran atau penyalahgunaan telah diperhatikan)
 - **Siapa dan apa** (cth. maklumat yang menyeluruh dan terperinci mungkin tentang pelanggaran dan kilanan, maklumat tentang kumpulan orang yang terjejas, bilangan orang yang terjejas, keterukan

kemungkinan pelanggaran)

- **Bagaimana** (cth. dokumentasi melalui foto, video, dokumen atau saksi)
- **Jangkaan dan sasaran aduan** (cth. apakah langkah pencegahan atau pemulihan yang dijangkakan, apakah sasaran khusus terhadap aduan tersebut?)

Kebolehaksesan melalui pelbagai saluran pelaporan

Untuk memastikan pelanggaran hak asasi manusia atau risiko alam sekitar boleh dilaporkan sepanjang keseluruhan rantai bekalan, kami menawarkan saluran aduan yang berikut:

1. **Aplikasi Worker's Voices ("Suara RBA") atau akses melalui kod QR**
Kod QR di bawah menghalakan pengadu kepada aplikasi mudah alih (aplikasi) kami, yang boleh dimuat turun dan melalui pengadu boleh mendapatkan gambaran keseluruhan yang lengkap tentang aduan yang diserahkan pada bila-bila masa. Aduan sentiasa boleh diakses melalui aplikasi dan menunjukkan status aduan masa sebenar. Setelah dipasang, gunakan kata kunci "Feedback" untuk menyerahkan aduan anda.



Aplikasi kami selanjutnya menawarkan maklumat dan video mengenai prosedur aduan.

2. Halaman utama dan borang web

Aduan juga boleh diserahkan melalui borang web di tapak web syarikat kami. Untuk memastikan komunikasi, pengadu menerima nombor kes untuk tujuan kebolehesanan, yang mereka boleh akses pada bila-bila masa untuk melihat status aduan yang diserahkan.

Halaman web dan borang web kami menyediakan maklumat lanjut dan video mengenai prosedur kilanan.

[Mulakan Mekanisme Kilanan Luaran](#) 

3. Akses data melalui telefon atau talian penting:

Ford menawarkan pelbagai nombor telefon khusus negara:

Negara	Jenis	Nombor Telefon
China	Nasional	4001200796
Jerman	Percuma	08001808120
Jepun	Percuma	8009196565
Korea Selatan	Percuma	3084910156
Malaysia	Percuma	1800812709
Mexico	Percuma	8001122677
Nepal	Percuma	8000010153
Filipina	Percuma	180013220558
Taiwan	Percuma	801128131
Thailand	Percuma	1800019075
Thailand	Percuma	1800019083
Turki	Percuma	8006212363
Amerika Syarikat	Percuma	18882053318
Vietnam	Tempatan	2844581378

4. Alamat surat-menyurat:

"Department for Sustainability in the Supply Chain"
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Germany

5. Pilihan alternatif

Ford sentiasa berusaha untuk memastikan halangan akses serendah yang mungkin bagi memastikan akses yang mudah kepada prosedur aduan kami terutamanya untuk kumpulan yang mudah terdedah, seperti kanak-kanak atau orang yang tidak boleh membaca. Oleh itu, Ford sentiasa menyemak sama ada saluran prosedur aduan kami sedia ada mencukupi dan / atau boleh ditambah baik, cth. penambahbaikan aplikasi, bahasa prosedur tambahan, dsb.

Selain saluran yang disebut di atas, kami menunjukkan pilihan alternatif yang boleh digunakan untuk

menyerahkan atau menjejaki aduan:

- Pengadu boleh meminjam telefon bimbit, komputer riba atau tablet untuk mengakses Suara RBA, selagi mereka mencatatkan atau mengingat butiran log masuk, mereka boleh mengaksesnya dari mana-mana telefon atau komputer riba/tablet;
- Organisasi masyarakat sivil tempatan dan pemegang saham yang lain juga mempunyai pilihan untuk menyerahkan maklum balas bagi pihak orang lain melalui borang web umum kami, dengan syarat mereka mengenal pasti kemudahan khusus dalam borang tersebut dan mempunyai bukti bahawa kemudahan ini berada dalam rangkaian bekalan kami;
- Wakil pekerja juga boleh menyerahkan maklum balas bagi pihak orang lain jika mereka mengenal pasti kemudahan khusus pada borang tersebut dan mempunyai bukti bahawa kemudahan ini berada dalam rangkaian bekalan kami.

Bahasa proses kilanan

Bahasa kerja mekanisme kilanya pada umumnya ialah Bahasa Jerman dan bahasa Inggeris, yang digunakan terutamanya oleh "Pasukan Kemapanan Rantaian Bekalan" (selepas ini: "Pasukan SCS"). Ford berusaha untuk berkomunikasi dalam bahasa pengadu atas permintaan dan alat terjemahan dengan pelbagai bahasa yang berbeza tersedia dalam Aplikasi Worker's Voices atau borang web.

tidak,
akan diproses mengikut prosedur yang berikut.

Kerahsiaan identiti

Aduan yang diserahkan hanya diproses oleh "Pasukan SCS" khusus dan berpusat. Hanya jabatan ini boleh melihat dan memproses aduan dan berkomunikasi dengan pengadu. Pekerja yang diamanahkan dengan aduan dilatih secara khusus untuk memastikan bahawa maklumat yang diserahkan dikendalikan secara rahsia berhubung dengan jabatan dalaman atau hubungan luaran. Ini terpakai terutamanya kepada data peribadi.

Kami terus komited untuk melindungi kerahsiaan identiti pengadu dan memastikan perlindungan yang berkesan terhadap kelemahan atau hukuman akibat daripada aduan tersebut sementara menghormati sebarang undang-undang dan peraturan tempatan yang berkenaan termasuk keperluan berkanun atau kawal selia (cth. permintaan untuk mendapatkan maklumat oleh pihak berkuasa yang kompeten) serta undang-undang dan peraturan privasi data.

Semua aduan yang diserahkan, sama ada tanpa nama atau

Semasa mekanisme kilanan

03

9 - Gambaran keseluruhan dan tempoh langkah proses individu
10 - Pengesahan penerimaan, dokumentasi dan penjelasan fakta
10 - Penyiasatan dan langkah pendidikan, pelaksanaan

11 - Kesimpulan prosedur aduan
11 - Komunikasi dengan pengadu/pemberi maklumat

Semasa mekanisme kilanan

Gambaran keseluruhan dan tempoh langkah proses individu

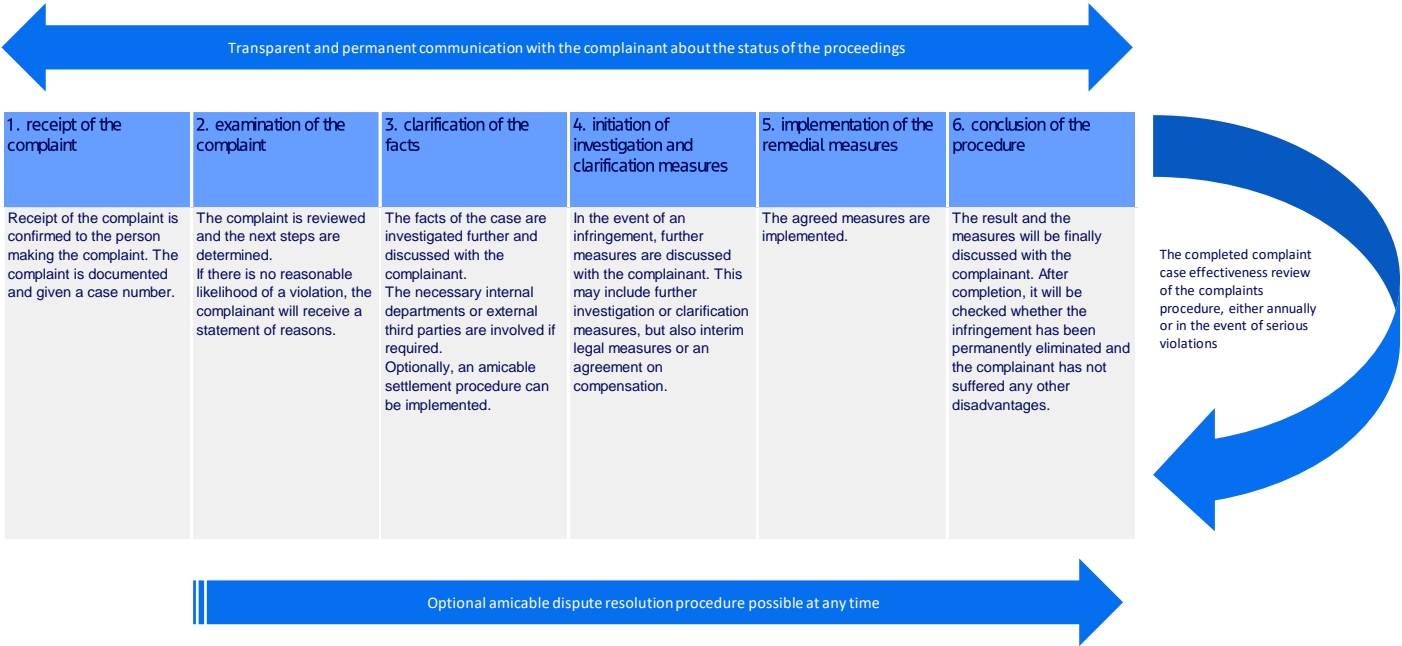
A. Proses mekanisme kilanan ditunjukkan di bawah, termasuk butiran tentang setiap langkah:

Tempoh mekanisme kilanan bergantung pada pelbagai faktor, seperti jenis dan skop maklumat yang diberikan oleh pengadu, bilangan orang atau pembekal yang terjejas, tahap butiran pelanggaran dan kilanan, dsb.

Pada umumnya kami cuba mematuhi tempoh masa yang berikut:

- Langkah Proses 2: Pengesahan penerimaan aduan dalam tempoh 24 jam atau satu hari bekerja (Isnin hingga Jumaat).

- Langkah Proses 3: Pengelasan dan pemajuan dalam tempoh 7 hari bekerja.
- Langkah proses 4 dan berikut: Tempoh penyiasatan berbeza-beza dan kemas kini terhadap aduan akan diberikan secara kerap.



Pengesahan penerimaan, dokumentasi dan penjelasan fakta (Langkah 1-3)

Sebaik sahaja pengadu menyerahkan aduan melalui saluran pelaporan kami (kod QR, borang tapak web atau telefon), mereka akan menerima perakuan penerimaan, termasuk nombor kes untuk kebolehsenarai. Selain perakuan penerimaan, pengadu menerima maklumat tambahan mengenai langkah seterusnya, garis masa proses serta hak mereka dan perlindungan terhadap tindakan balas akibat daripada laporan berniat baik mereka tentang pelanggaran dasar atau undang-undang.

Apabila menggunakan borang tapak web, pengadu mestilah mengingatkan butiran log masuk untuk memastikan komunikasi selanjutnya. Semua aduan yang diserahkan akan diproses secara tanpa nama dan secara berhati-hati.

“Pasukan SCS” kami melaksanakan semakan awal terhadap aduan tersebut. Ini termasuk semakan kemasukakalan butiran aduan dan kesahan fakta yang dibentangkan.

Sasaran semakan ini adalah untuk menentukan sama ada terdapat kebarangkalian yang mencukupi terhadap pelanggaran undang-undang atau salah laku dalam rantaian bekalan kami pada pembekal langsung atau tidak langsung kami. Untuk penilaian akhir sama ada terdapat pelanggaran undang-undang yang disyaki atau kedudukan sah yang dilindungi, ia mungkin perlu mendapatkan maklumat lanjut dan / atau merujuk kepada pengadu untuk memahami sepenuhnya fakta tersebut.

Jika perlu, pengadu akan dimaklumkan mengenai status prosedur

dan diberitahu tentang langkah seterusnya. Pengadu mempunyai akses kepada aduan mereka, status, butiran masa dan butiran kes yang lain pada bila-bila masa menggunakan nombor semakan atau melalui aplikasi.

Fakta kes dibincangkan dengan pengadu (jika permintaan tidak dibuat secara tanpa nama) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik berkenaan fakta kes dan untuk menanamkan keyakinan dalam proses aduan.

Jika terhadap petunjuk yang sesuai, “Pasukan SCS” boleh menawarkan pengadu prosedur penyelesaian secara damai. Sasaran prosedur ini adalah untuk membawa pihak yang terlibat kepada penyelesaian yang menyenangkan secara bersama, dengan bantuan pihak ketiga yang bersikap neutral (cth, prosedur pengantaraan). Selain itu, kos bagi pihak yang terlibat boleh dikurangkan sebelum penyiasatan yang lebih menyeluruh dimulakan dalam proses prosiding selanjutnya.

Penyiasatan dan langkah pendidikan, pelaksanaan (Langkah 4-5)

Jika wujud kebarangkalian yang mencukupi terhadap pelanggaran undang-undang atau kedudukan sah yang dilindungi, “Pasukan SCS” akan memeriksa langkah susulan yang diperlukan. Ini termasuk penjelasan lanjut dan langkah penyiasatan supaya fakta kes dan pelanggaran tersebut boleh ditakrifkan sepenuhnya.

Pemprosesan dan penyelarasan langkah ini dilaksanakan secara eksklusif oleh “Pasukan SCS”, yang dianggotai oleh pekerja yang berkecuali dan berpengalaman dan boleh memulakan langkah selanjutnya secara bebas dan mematuhi kerahsiaan. Mereka dibenarkan untuk melakukan penyiasatan mendalam dan memajukan aduan kepada jabatan lain atau melibatkan mereka, seperti jabatan undang-undang, jabatan pembelian atau pihak ketiga yang bebas. Langkah sementara yang mungkin atau tindakan guaman awal juga boleh dipertimbangkan.

Setelah aduan disemak dan dikategorikan dengan betul, pasukan mula melakukan proses pemulihan. Tempoh proses pemulihan berbeza-beza mengikut kes kerana semua pihak perlu dilibatkan untuk memahami kes tersebut, menghentikan pelanggaran atau kilan, dan mengusahakan penyelesaian jangka panjang untuk mengelakkan isu yang serupa pada masa depan. Jika pengadu tidak bersetuju dengan proses yang disampaikan, sentiasa ada kemungkinan untuk “pencetusan”. Dalam kes ini, pihak ketiga yang bebas dipanggil masuk untuk menjadi pengantara dan kemungkinan melibatkan kumpulan berkepentingan yang lain. Pihak ketiga tersebut ialah Perikatan Perniagaan Bertanggungjawab (RBA), iaitu persatuan syarikat terbesar di dunia yang dikhaskan kepada tanggungjawab sosial korporat dalam rantaian bekalan global ([Perikatan Perniagaan Bertanggungjawab](#)) sejak ia diasaskan pada tahun 2004.

Langkah pemulihan yang dirancang dibincangkan dengan pengadu, dan jika perlu, perjanjian terhadap pampasan dicapai. Langkah kemudian dilaksanakan.

Pelengkapan mekanisme kilanan (Langkah 6)

Jika tiada kemungkinan yang mencukupi terhadap pelanggaran undang-undang atau salah tadbir, prosedur aduan mungkin dihentikan dalam peringkat proses yang sebelumnya. Pengadu akan diberitahu tentang ini selepas perbincangan. Sebab penghentian juga akan dinyatakan dan dijelaskan. Prosiding juga mungkin dihentikan jika tiada kemungkinan untuk menjelaskan secukupnya fakta kes atau membincangkannya dengan pengadu untuk sebab yang praktikal (cth. kekurangan ketersediaan) atau sebab substantif (cth. penjelasan pemahaman atau bukti yang tidak mencukupi).

Jika langkah susulan menunjukkan kebarangkalian yang mencukupi terhadap pelanggaran undang-undang atau penyalahgunaan, "Pasukan SCS" akan menyediakan langkah yang sesuai dan keputusan korporat yang munasabah dan sesuai untuk menghentikan pelanggaran undang-undang atau penyalahgunaan yang dikenal pasti dengan serta-merta dan untuk mengecualikan pelanggaran undang-undang yang diperbaharui pada masa depan.

Setelah semua langkah susulan dilaksanakan dan dilengkapkan, aduan akan diarkibkan. Ringkasan termasuk hasil yang disampaikan kepada pengadu. Pengadu diminta untuk memberikan maklum balas dan mempunyai peluang untuk mencetuskan kes selanjutnya.

Untuk menambah baik proses analisis risiko dalaman dan kemungkinan inisiatif ad hoc, pengetahuan yang diperoleh digunakan untuk menyemak dan, jika perlu, melaraskan proses dan prosedur dalaman.

Komunikasi dengan pengadu/pemberi maklumat

Dalam semua langkah prosedur, Ford cuba memastikan ketelusan dan komunikasi kekal dengan pengadu. Pengadu hendaklah diberitahu mengenai langkah prosedur sepanjang masa dan dapat mengikuti kemajuan.

Prinsip umum mekanisme kilanan

04

13 - [Perlindungan pengadu terhadap diskriminasi](#)
13 - [Prinsip prosedur asas](#)

Prinsip umum mekanisme kilanan

Perlindungan pengadu terhadap diskriminasi

Kami memastikan melalui latihan yang sesuai kepada pekerja kami bahawa mereka terpeka untuk sentiasa masuk campur walaupun terdapat terlalu sedikit tanda kemungkinan diskriminasi atau ugutan yang lain terhadap pengadu. Dalam skop kemungkinan yang tersedia kepada syarikat, kami akan mencadangkan langkah untuk melindungi pengadu daripada kelemahan atau hukuman dengan cara yang sebaik mungkin.

Selain itu, pengadu boleh mencetuskan kes pada bila-bila masa, walaupun selepas prosedur aduan telah ditamatkan dan ditutup, jika, contohnya, mereka berdepan dengan langkah tindakan balas akibat daripada aduan yang diserahkan.

Kami secara jelas tidak akan bertolak-ansur terhadap sebarang langkah tindakan balas atau ugutan atau diskriminasi terhadap pengadu.

Prinsip prosedur asas

Prosedur dan prinsip perkadaran yang adil

Prosedur aduan, langkah penyiasatan dan langkah pencegahan atau pemulihan yang akan dilaksanakan akibat daripada kemungkinan pelanggaran undang-undang mematuhi undang-undang berkenaan. Penyiasatan dilaksanakan secara neutral dan hanya maklumat boleh guna secara sah akan diambil kira.

Semua langkah proses dan langkah untuk menentukan fakta tertakluk pada prinsip kewajaran dan keberkesanan. Ini bermakna bahawa langkah mestilah sesuai, perlu dan wajar untuk memenuhi tujuan yang dimaksudkan secara berkesan.

Pegawai Aduan

Ford telah menetapkan “Pasukan SCS” berpusat untuk memastikan prosedur aduan yang berkesan. Pekerja dilatih dan mempunyai kelayakan khusus. Mereka melaksanakan tugas mereka dengan tahap kebebasan yang sesuai dan perlakuan adil, tidak terikat dengan arahan dan bertanggungjawab untuk mengekalkan kerahsiaan.

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan lanjut, jangan teragak-agak untuk menghubungi kami.

Alamat surat-menyurat:
“Supply Chain Sustainability”
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Germany

Semakan tahunan dan ad hoc terhadap prosedur aduan

Prosedur aduan kami, termasuk dokumentasi prosedur ini, tertakluk pada semakan keberkesanan sekurang-kurangnya sekali setahun. Kami juga menyemak proses kami secara ad

hoc untuk setiap proses aduan yang dilaksanakan, cth.:

- Kesahan dan kebolehaksesan: Adakah tanggungjawab dikawal selia secara jelas dan saluran akses mencukupi atau adakah pelarasan perlu?
- Kebolehamalan atau seimbang: Adakah jangka masa yang ditetapkan untuk langkah proses individu masih betul? Adakah maklumat yang mencukupi tersedia untuk kumpulan sasaran yang mungkin?
- Ketelusan: Adakah terdapat komunikasi yang telus dengan pemberi maklumat dengan maklum balas berterusan?
- Serasi dengan hak dan dialog: Adakah langkah pemulihan dilaksanakan selaras dengan piawaian hak asasi manusia? Adakah terdapat komunikasi yang mencukupi dengan pengadu, walaupun selepas prosedur telah dilengkapkan?

Peraturan perlindungan data

Dokumentasi proses ini dan pengendalian aduan mengikut peraturan bagi Peraturan Perlindungan Data Umum, termasuk pengumpulan, penggunaan dan pendedahan data peribadi melaluinya dan berhubung dengan sistem pelaporan aduan dalam talian.

Untuk butiran lanjut, sila ikut pautan ini:

[Gambaran keseluruhan perlindungan data dan maklumat undang-undang: \(ford.de\)](https://www.ford.de/en/press-and-media/press-releases/2022/01/2022-01-10-ford-commits-to-improving-supply-chain-transparency)

Rahsia perdagangan

Rahsia perdagangan dan perniagaan Ford, dalam dokumen dan maklumat tertentu yang tertakluk pada kerahsiaan, hendaklah dilindungi secukupnya tanpa mengira keperluan mekanisme kilanan ini.

Asas undang-undang mekanisme kilanan, kos

Prosedur aduan yang diuraikan di sini merangkumi aduan dalam rangka kerja undang-undang bagi usaha wajar korporat dalam rantaian bekalan dan memenuhi keperluan Akta Perlindungan Pemberi Maklumat.

Ford juga mempunyai prosedur kilanan lain, seperti pemberian maklumat. Sekiranya aduan yang bukan bertujuan untuk prosedur ini dilaporkan, “jabatan” kami akan memastikan bahawa aduan ini dimajukan kepada jabatan yang berkaitan.

Sebarang kos tidak akan dikenakan ke atas aduan yang menggunakan mekanisme aduan. Walau bagaimanapun, Ford tidak akan menanggung sebarang kos yang dibelanjakan oleh pengadu semasa mekanisme kilanan, seperti perjalanan atau yuran guaman.

