



## COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT FOR CERTIFICATION SERVICES

*Bureau Veritas Certification Policy – TQR I&F Division*



*Shaping a World of Trust*

## 1. Scope/ Phạm vi áp dụng

This procedure defines how to manage complaints and appeals, received from customers and other external stakeholders related to all Bureau Veritas Certification Services, to ensure they are handled in a professional and timely manner.

*Quy trình này nhằm xác định các quá trình quản lý Khiếu nại và phàn nàn về các dịch vụ của Bureau Veritas Certification từ lúc nhận thông tin từ khách hàng và các bên liên quan khác nhằm đảm bảo rằng Khiếu nại và phàn nàn được xử lý chuyên nghiệp và kịp thời*

A review of appeal and complaint process is done during annual Management Review.

*Việc xem xét quá trình Khiếu nại và phàn nàn được thực hiện trong các cuộc Xem Xét Lãnh đạo hàng năm*

The content of this Complaints and Appeals Procedure is publicly available for external stakeholders on Bureau Veritas websites, for this purpose appendix 9 can be used.

*Nội dung của Quy trình Khiếu nại và phàn nàn được công khai cho các bên liên quan thông qua website của Bureau Veritas theo các mục đích được nêu trong Phụ lục 9.*

The appendices define additional instructions for the following products

*Các phụ lục quy định các hướng dẫn bổ sung cho các sản phẩm dịch vụ sau*

- Appendix 1 - Climate Change disputes
- Appendix 2 - SA8000 Services
- Appendix 3 - IATF 16949
- Appendix 4 - FSC Services
- Appendix 5 – Aerospace
- Appendix 6 – ASC Farm
- Appendix 7 – MSC
- Appendix 8 – RSPO
- Appendix 9 - Publication on BVC website

## 2. Definition/ Định nghĩa

Complaint/ *Khiếu nại*

(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): expression of dissatisfaction, other than appeal (8.6), by any person or organization to a conformity assessment body (4.6) relating to the activities of that body, where a response is expected.

*Hình thức diễn đạt sự không hài lòng, khác với yêu cầu xem xét lại (8.6), của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với tổ chức đánh giá sự phù hợp (4.6) liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại*

Appeal/ *Phàn nàn*

(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): request by the person or organization that provides, or that is, the object of conformity assessment (4.2) to a conformity assessment body (4.6) for reconsideration by that body of a decision (7.2) it has made relating to that object

*Yêu cầu đến từ cá nhân hoặc tổ chức, thể hiện sự phản đối về cuộc đánh giá sự phù hợp (4.2) hoặc phản đối đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp (4.6) để yêu cầu xem xét lại quyết định của tổ chức (7.2)*

## 3. Common process for both Complaints and Appeals/ Các quá trình chung cho Khiếu nại và phàn nàn

### 3.1 Acknowledgement and Report/ Tiếp nhận thông tin và báo cáo

Upon receipt, complaints and appeals are acknowledged to sender within five working days, unless otherwise specified in Appendices. They shall be recorded in QESIS; the Recipient of the complaint is either the person who received it directly or the one who entered the information. They are assigned to the validator who will determine the severity and decide actions according to this rating (see corrective actions section for details)

*Khi tiếp nhận thông tin, các khiếu nại và phàn nàn sẽ được phản hồi đến người gửi trong vòng 5 ngày làm việc, trừ khi có quy định cụ thể khác nêu ở Phụ lục. Các nội dung của Khiếu nại và phàn nàn sẽ được lưu hồ sơ trên hệ thống QESIS; người tiếp nhận Khiếu nại có thể là người nhận thông tin trực tiếp hoặc là người nhập nội dung của khiếu nại. Các khiếu nại đó sẽ được chuyển tới người thẩm định và xem xét mức độ nghiêm trọng của khiếu nại, sau đó quyết định các bước hành động tiếp theo tương ứng (xem thêm phần hành động khắc phục)*

For complaint and appeal received from a complainant or appellant, which is not a BVC client, due consideration shall be given whether it is appropriate to answer, taking into account potential liability. In such cases, content of the answer is coordinated with client

*Đối với các khiếu nại và phàn nàn được nhận trực tiếp từ người yêu cầu không phải là khách hàng của BVC, cần xem xét thận trọng tính xác thực khi phản hồi. Trong trường hợp đó, nội dung của phản hồi cần tham chiếu với khách hàng.*

This process is subject to requirements for confidentiality

*Quy trình này phải tuân thủ các yêu cầu về bảo mật*

Bureau Veritas retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant and shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit

*Bureau Veritas sẽ bảo mật danh tính của người khiếu nại khi họ có yêu cầu và cũng sẽ xử lý các khiếu nại nặc danh và các nội dung không hài lòng liên quan đến các khiếu nại đó và giải quyết các vấn đề này trong các cuộc đánh giá tiếp theo đó*

### 3.2 Responsibility/ Trách nhiệm

Personnel who investigate complaints and appeals shall be different from those who carried out the audits and made certification decision, without discrimination against the appellant or complainant.

*Nhân sự phụ trách điều tra khiếu nại và phàn nàn phải khác với nhân sự thực hiện cuộc đánh giá và ra quyết định chứng nhận nhằm tránh có sự kỳ thị với người khiếu nại hoặc người phàn nàn*

- If (LTM) Local Technical Manager was involved, then a person, internal and independent, is appointed  
*Nếu LTM tham gia, một cá nhân khác – nội bộ hoặc độc lập – sẽ được chỉ định*
- If LTM was not involved; he or she can carry out the investigation.  
*Nếu LTM không tham gia, LTM có thể tham gia điều tra*
- If an appeal concerns one scheme managed by an ICC/Hub, the investigation must be conducted by ICC/Hub, in cooperation with the Head-office and the local country  
*Nếu có phàn nàn liên quan đến tiêu chuẩn do ICC/Hub quản lý, việc điều tra thông tin phải được thực hiện bởi ICC/Hub, phối hợp cùng văn phòng chính và văn phòng địa phương*

Unless otherwise specified in appendices, LTM is the default channel for complaints and appeals. CER Accreditation Manager is notified depending upon severity and is responsible for Complaints/received at I&F TQR. For Complaints/Appeals received at SSC, it is managed by the Accreditation support manager

*Trừ khi có quy định cụ thể trong các phụ lục, LTM là kênh chính thức xử lý khiếu nại và phàn nàn. Giám đốc phụ trách công nhận sẽ được thông báo tùy vào mức độ nghiêm trọng của sự việc và là người chịu trách nhiệm xử lý các khiếu nại tiếp nhận bởi I&F TQR. Đối với các nại và phàn nàn do SSC tiếp nhận, sẽ do giám đốc phụ trách hỗ trợ công nhận xử lý*

Accreditation Managers are informed of complaints related to their product, and shall make sure specific requirements are met

*Giám đốc phụ trách công nhận sẽ được thông báo về các khiếu nại liên quan đến các tiêu chuẩn do họ phụ trách và phải đảm bảo đáp ứng các yêu cầu cụ thể của từng tiêu chuẩn*

In case of a critical risk (possible litigation, insurance declaration, court summons, loss of image, accreditation) the complaint is transferred to regional or I&F Division legal contact

*Trong trường hợp có rủi ro nghiêm trọng (liên quan đến pháp lý, yêu cầu bồi thường bảo hiểm, chi phí kiện tụng, ảnh hưởng đến thương hiệu và công nhận), khiếu nại đó sẽ được chuyển đến bộ phận phụ trách pháp lý của I&F của tập đoàn*

### 3.3 Resolution process/ Quá trình xử lý

The resolution process includes the following steps.

*Quá trình xử lý phải bao gồm các bước sau:*

- Investigation, including business impacts and analysis of the situation,  
*Điều tra, bao gồm các tác động liên quan đến kinh doanh và phân tích tình huống*
- Structured response (root cause analysis, correction, corrective action), if the severity is rated high (see corrective actions)  
*Đưa ra các phân hồi theo trình tự (phân tích nguyên nhân gốc rễ, hành động khắc phục, phòng ngừa), nếu sự việc nghiêm trọng (xem thêm ở phần hành động khắc phục)*
- Implementation of correction and corrective action,  
*Tiến hành các hành động khắc phục và phòng ngừa*
- Information to the client of findings and actions taken,  
*Thông tin cho khách hàng về những nhận định và các hành động xử lý*
- Monitoring of results: check if the solution is implemented and effective,  
*Theo dõi kết quả: kiểm tra xem việc xử lý có được thực hiện hiệu quả hay không*
- Record and traceability of documents,  
*Lưu hồ sơ và tài liệu để đối chứng*
- Follow up on sustainability of results and of resolution.  
*Theo dõi hiệu quả của kết quả và giải pháp xử lý*

The timeframe for resolution is four weeks, unless otherwise specified in appendices. However this may be affected by responsiveness of the client or other third parties

*Thời hạn xử lý là 04 tuần, trừ khi có quy định cụ thể khác. Tuy nhiên, thời hạn này có thể bị ảnh hưởng do sự phản hồi của khách hàng hoặc của bên thứ 3 khác*

The closure timeframe in QESIS for CAPA associated to high severity rating is 90 days, after which escalation process is started

*Thời hạn hoàn tất hành động khắc phục trên QESIS liên quan đến các sự việc có mức độ nghiêm trọng cao là 90 ngày, sau đó các quá trình tiếp theo sẽ tiếp tục*

Complaint can be closed only after a final written response is provided to the complainant. Record of this communication shall be maintained.

*Khiếu nại được xem là hoàn tất sau khi có thư chính thức phản hồi đến người khiếu nại. Hồ sơ của việc trao đổi thông tin này cần được lưu lại*

For all complaints received from an Accreditation Body or a Scheme Owner on an Accreditation held by BVCH SAS or BVCH SAS UK Branch, the effectiveness of corrective actions has to be verified at the next internal audit (not by sampling)

*Đối với các khiếu nại tiếp nhận từ Tổ chức công nhận hoặc Tổ chức sở hữu tiêu chuẩn liên quan đến các vấn đề về Công nhận do BVCH SAS hoặc BVCH SAS UK Branch quản lý, hiệu lực của các hành động khắc phục phải được thẩm tra trong lần đánh giá nội bộ kế tiếp (không áp dụng lấy mẫu)*

Some products require additional instructions, defined in appendices.

*Một số tiêu chuẩn cần tham khảo các hướng dẫn bổ sung, được nêu tại các phụ lục*

## 4. Complaint process/ Quá trình khiếu nại

Complaint can be written (Formal Letter, Email, Website) or verbal (Phone Call, Feedback during sales visit or audit).

The process of management of the complaints registered in our Website is the following:

*Khiếu nại có thể được trình bày bằng thư, email hoặc gửi thông tin qua trang web hoặc bằng lời (điện thoại, phản hồi trong quá trình làm việc với bộ phận kinh doanh hoặc với đánh giá viên). Quá trình quản lý khiếu nại trên trang web cụ thể như sau*

- The acknowledgment of the complaint is done automatically

*Người khiếu nại sẽ nhận được xác nhận tự động về việc khiếu nại đã được tiếp nhận*

- On HO level, the dispatch of the email is done. If this is a complaint, this is transferred to a generic mailbox ([groupqhseinbv@bureauveritas.com](mailto:groupqhseinbv@bureauveritas.com))

*Ở cấp độ tập đoàn, nội dung email sẽ được xem xét. Nếu đó là khiếu nại, email đó sẽ được chuyển đến hộp thư ([groupqhseinbv@bureauveritas.com](mailto:groupqhseinbv@bureauveritas.com))*

- Then the complaint is transferred to the QHSE manager concerned for investigation and actions.

*Khiếu nại sẽ được chuyển đến giám đốc QHSE để điều tra và có các hành động tiếp theo*

Complaints are handled at contracting entity level. An audit may be initiated to proceed with investigation, and the client shall be notified with reasons for the audit

*Khiếu nại được xử lý ở tại văn phòng địa phương. Có thể cần tiến hành đánh giá kiểm tra sự việc và khách hàng sẽ được thông báo về lý do cần đánh giá*

### 4.1 Responsibilities/ Trách nhiệm

Certification Manager is responsible overall for the effective management of the complaint and shall

*Giám đốc chứng nhận là người chịu trách nhiệm quản lý hiệu quả việc xử lý khiếu nại và phải:*

- Consider customer feedback

*Xem xét các phản hồi của Khách hàng*

- Take vital role for the corrective action

*Đóng vai trò thiết yếu trong việc triển khai hành động khắc phục*

Local Technical Manager (LTM) is the main person involved in the resolution of the complaint and shall

*Giám đốc kỹ thuật tại văn phòng địa phương (LTM) là người chịu trách nhiệm chính tham gia giải quyết các khiếu nại và phải:*

- Consider customer feedback and initiate corrective action for the complaint

*Xem xét các phản hồi của Khách hàng và chủ động đề ra hành động khắc phục để xử lý khiếu nại*

- Record and maintain the customer complaint in QESIS with full evidence of acknowledgment and also final response to the complainant

*Lưu hồ sơ và duy trì các nội dung của khiếu nại trên QESIS với đầy đủ bằng chứng của việc tiếp nhận thông tin và nội dung phản hồi cuối cùng đến người khiếu nại*

- Take vital role for the corrective action

*Đóng vai trò thiết yếu trong việc triển khai hành động khắc phục*

- Communicate the action taken to complainant, if not previously involved in the subject of the complaint.

*Trao đổi thông tin về các hành động xử lý cho người khiếu nại nếu trước đó không liên quan đến nội dung của khiếu nại*

- Ensure the effectiveness and timely manner of customer complaint process

*Đảm bảo tính hiệu quả và thực hiện quá trình xử lý các khiếu nại của khách hàng kịp thời*

All sector specific databases shall be updated with necessary records in stipulated timeframe.

*Các dữ liệu cụ thể cho từng tiêu chuẩn cụ thể sẽ được cập nhật các hồ sơ liên quan trong khung thời gian quy định*

On case-by-case basis, BVC, the Complainant and the Client shall decide if information needs to be made public. There has to be formal authorization from Complainant and Client when the decision is to make the complaint public

Any instances where failure to publicly disclose the complaint could affect other stakeholders, should be made public.

*Tùy từng trường hợp cụ thể, BVC, người khiếu nại và Khách hàng sẽ quyết định có nên công khai thông tin hay không.*

*Nếu cần công khai, phải có xác nhận đồng ý từ người khiếu nại và Khách hàng. Nếu có tiết lộ thông tin khiếu nại gây ảnh hưởng đến các bên liên quan, sự việc này cần được công khai*

Examples of these instances are complaints about/ *Ví dụ các trường hợp khiếu nại:*

- Defects that could have catastrophic consequences (injuries, death, etc.);

*Các sai lỗi dẫn đến hậu quả nghiêm trọng (thương vong, tai nạn...)*

- Failures in environmental management systems that could cause severe damage to environment and stakeholders;

*Sai lỗi trong hệ thống quản lý môi trường, có thể dẫn đến các tổn hại nghiêm trọng đối với môi trường và các bên liên quan*

- Quality of food products; etc.

*Chất lượng của thực phẩm, ...*

The decision on making the complaint public or not shall be recorded.

*Quyết định có nên công khai người khiếu nại hay không phải được lưu hồ sơ đầy đủ*

## 5 Appeal process/ Quá trình phản nài

Appeals are dealt at the level where certification decision making was done (Critical Location, Hub, ICC).

*Phản nài sẽ được xử lý tại các bộ phận có quyền ra quyết định chứng nhận (Critical Location, Hub, ICC)*

Appeals related to QHSE schemes are communicated to CER Accreditation Manager, and included in the preparation of BVCH Impartiality meeting.

*Các phản nài liên quan đến các tiêu chuẩn QHSE sẽ được thông tin đến Giám đốc phụ trách công nhận của dịch vụ chứng nhận và được đề cập trong nội dung của cuộc họp hội đồng minh bạch của BVCH*

See appendices for specific Appeal Panels

*Xem các phụ lục cho từng quy trình phản nài cụ thể*

## Appendix 1 - Climate Change disputes

### Phụ lục 1 – Các tranh chấp liên quan đến biến đổi khí hậu

CDM accreditation standard, Version 07.0, 14.2

#### 1. Disputes/ Tranh chấp

A dispute is a disagreement between a DOE and a client, regarding the DOE recommendation, and / or decisions made.  
*Tranh chấp là sự bất đồng giữa DOE và khách hàng, liên quan đến khuyến cáo của DOE và / hoặc các quyết định được đưa ra.*

The procedure consists of the following steps:

*Quy trình bao gồm các bước sau*

- Acknowledgment receipt is sent to the disputant  
*Phản hồi việc nhận thông tin đến người tranh chấp*
- Upon receipt, LTM gathers and verifies necessary information in order to evaluate validity of the dispute,  
*Khi nhận được thông tin tranh chấp, LTM thu thập và xác minh thông tin cần thiết để đánh giá tính hiệu lực của tranh chấp*
- LTM investigates and decides what actions are to be taken  
*LTM điều tra và quyết định hành động nào sẽ được thực hiện*
- Results of investigations are communicated to the disputant in an appropriate time.  
*Kết quả điều tra được thông tin tới người tranh chấp trong một thời điểm thích hợp*
- Appropriate correction and corrective action shall be taken.  
*Phải thực hiện các biện pháp khắc phục và phòng ngừa phù hợp*

Persons engaged in the disputes handling process are different from those who carried out the validation, verification or certification activities.

*Những người tham gia vào quá trình xử lý tranh chấp phải khác với những người thực hiện các hoạt động xác nhận, xác minh hoặc chứng nhận*

Disputes and subject of disputes shall be kept confidential.

*Các tranh chấp và chủ đề tranh chấp sẽ được bảo mật*

In case the appellant is not satisfied with the appeals panel decision, appellant has the option of making a complaint to the concerned accreditation body.

*Trong trường hợp người tranh chấp không hài lòng với quyết định của người xử lý, người tranh chấp có quyền khiếu nại lên cơ quan công nhận có liên quan*

Copy of Dispute procedure shall be made available to the client on request

*Bản sao của Quy trình tranh chấp sẽ được cung cấp cho khách hàng theo yêu cầu*

Complaints related to Climate Change, received from a customer, certification body, or an auditor for CDM/GS/VCS activity are recorded in QESIS with the respective country product manager being the primary contact and CDM Quality Manager as an additional contact

*Khi nhận các khiếu nại của khách hàng dịch vụ Biến đổi khí hậu liên quan đến tổ chức chứng nhận hoặc đánh giá viên CDM/GS/VCS phải lưu thông tin trên QESIS tại mỗi quốc gia và Giám đốc sản phẩm sẽ là kênh thông tin liên lạc ưu tiên, giám đốc chứng lượng CDM là thông tin liên lạc bổ sung*

#### 2. Complaints / Khiếu nại

The resolution process includes the following steps.

*Quy trình xử lý bao gồm các bước sau*

- Investigation, including business impacts and analysis of the situation  
*Điều tra, bao gồm xét xét các tác động đến kinh doanh và phân tích tình huống*
- LTM/CDM Quality Manager/internal person not involved in the matter will review if the complaint is valid, on the basis of defined criteria (i.e. if there has been any deficiency in BV's service)  
*Giám đốc chất lượng LTM/CDM hoặc cá nhân nào không có liên quan đến sự việc sẽ xem xét tính xác thực của khiếu nại dựa trên các tiêu chí cơ bản (ví dụ có sự khiếm khuyết nào trong việc thực hiện dịch vụ của BV)*
- Structured response (root cause analysis, correction, corrective action), if the severity is rated high (see corrective actions)  
*Phản hồi theo trình tự (phân tích nguyên nhân gốc rễ, sự khắc phục, hành động khắc phục), nếu mức độ nghiêm trọng của khiếu nại được đánh giá là cao (xem thêm phần hành động khắc phục)*
- Implementation of correction and corrective action  
*Thực hiện sự khắc phục và hành động khắc phục*
- Wherever feasible, providing the complainant a report on the progress of actions on the complaint  
*Trong tình huống có thể, cung cấp cho người khiếu nại báo cáo tiến độ của các hành động xử lý khiếu nại*
- Information to the client of findings and actions taken and the outcome of the investigation  
*Thông tin cho khách hàng về các phát hiện và các hành động được thực hiện và kết quả của việc điều tra*
- Monitoring of results: check if the solution is implemented and effective  
*Theo dõi kết quả: kiểm tra liệu giải pháp xử lý có được thực hiện và có hiệu quả*
- Record and traceability of the complaint will be through QESIS  
*Lưu hồ sơ và đảm bảo truy vết được thông tin của khiếu nại trên QESIS*
- Follow up on sustainability of results and of resolution.  
*Theo dõi cập nhật kết quả của việc xử lý*



The timeframe for resolution is four weeks, unless otherwise specified in appendices. However, this may be affected by responsiveness of the client or other third parties

*Thời hạn xử lý là bốn tuần, trừ khi có các quy định khác nêu trong phụ lục. Tuy nhiên, thời hạn này có thể kéo dài tùy vào thời gian phản hồi của khách hàng hoặc của bên thứ 3*

The closure timeframe in QESIS for CAPA associated to high severity rating is 90 days, after which escalation process is started.

*Thời hạn hoàn tất hành động khắc phục (CAPA) trên QESIS đối với các khiếu nại nghiêm trọng là 90 ngày, kể từ ngày chuyển thông tin khiếu nại lên hệ thống*

Complaint can be closed only after a final written response is provided to the complainant. Record of this communication shall be maintained

*Khiếu nại được xem là xử lý hoàn tất sau khi có phản hồi bằng văn bản đến người khiếu nại. Cần bảo lưu hồ sơ của việc trao đổi thông tin liên quan đến việc này.*

### 3 Appeals/ Phàn nàn

A documented procedure for appeals will be maintained and made publicly available. The appeal will be dealt with by an independent appeals committee of 3 persons who are different from those who conducted the validation, verification, technical review or final decision. The appeal panel will be formed in response to the appeal received from the client. It will be ensured that the submission, investigation and decision on appeals do not result in any discriminatory actions against the appellant.

*Quy trình xử lý phàn nàn bằng văn bản phải được lưu giữ và công khai. Phàn nàn được xử lý bởi một hội đồng độc lập gồm 3 nhân sự phụ trách thẩm định, thẩm tra và xem xét các thông tin kỹ thuật hoặc ra quyết định xử lý cuối cùng. Kênh thông tin xử lý phàn nàn phải đáp ứng kịp thời các phàn nàn được tiếp nhận từ khách hàng, bao gồm việc đảm bảo việc tiếp nhận, điều tra và ra quyết định xử lý không dẫn đến các hành động phân biệt đối xử với người phàn nàn.*

The procedure for handling appeals will be as follows:

*Quy trình xử lý phàn nàn như sau:*

- a) The appeal will be acknowledged by the LTM/CDM Quality Manager and a receipt provided to the appellant  
*Phàn nàn sẽ được tiếp nhận bởi Giám đốc phụ trách chất lượng LTM/CDM và thông báo việc tiếp nhận này tới người phàn nàn*
- b) Appeals panel will be constituted as above  
*Các kênh để xử lý phàn nàn tương tự như trên*
- c) The validity of the appeal made will be ascertained after taking into account all the information available and gathered as a part of the investigation  
*Tính xác thực của phàn nàn sẽ được xác nhận sau khi xem xét tất cả các thông tin đã có và các thông tin thu thập được trong quá trình điều tra*
- d) The appeal will be duly recorded and tracked, including any action taken to resolve the same  
*Phàn nàn sẽ được lưu hồ sơ và quản lý thông tin đầy đủ, bao gồm các bước đã thực hiện để xử lý phàn nàn*
- e) If the appeal investigation points to a systemic deficiency or a non-conformity, appropriate correction and corrective actions will be taken to eliminate the gaps in the system  
*Nếu việc điều tra phàn nàn cho thấy các khiếm khuyết hoặc sự không phù hợp nào của hệ thống, cần tiến hành khắc phục và thực hiện hành động khắc phục thích hợp để loại bỏ các khiếm khuyết đó*
- f) The confidentiality of the appellant and the subjects of the appeal will be protected subject to the requirements for confidentiality  
*Thông tin về người phàn nàn và nội dung phàn nàn sẽ được bảo vệ theo đúng các yêu cầu về bảo mật*
- g) The appellant will be kept informed of the progress on the appeal and the final decision on the same  
*Người phàn nàn sẽ được cập nhật thông tin về tiến độ xử lý và quyết định xử lý cuối cùng*
- h) The appeals committee will have the final say in deciding on the appeal and will function independently in that regard  
*Hội đồng xử lý phàn nàn sẽ có vai trò quyết định cuối cùng và sẽ hành động độc lập để ra quyết định này.*
- i) The appellant will be informed of the independent appeals committee's final decision on the appeal. However, if not satisfied with the decision, the appellant will be informed of their option to raise a complaint with the CDM EB.  
*Người phàn nàn sẽ được thông tin về quyết định cuối cùng của ủy ban độc lập có trách nhiệm xử lý phàn nàn. Tuy nhiên, nếu quyết định cuối cùng không thỏa mãn, người phàn nàn có quyền nêu ý kiến và đưa ra khiếu nại với cơ quan công nhận CDM*

### 4. Legal record/ Hồ sơ pháp lý

BV India Legal Department maintains a record of judicial processes pending against BV India, as well as information of any judicial cases held in the past.

*Bộ phận Pháp lý của BV Ấn Độ sẽ lưu giữ hồ sơ về các thủ tục tranh tụng đang được xử lý tại BV Ấn Độ, cũng như thông tin của bất kỳ vụ kiện tụng nào xảy ra trước đó*

If the subject matter of a judicial process pending, or instituted against BV India, is such that it is incompatible with its functions as a DOE, BV India shall promptly report the matter to UNFCCC secretariat.

*Nếu có một sự việc kiện tụng đang chờ xử lý, hoặc đang được xử lý tại BV Ấn Độ, mà sự việc đó được xem là không phù hợp với chức năng của một DOE, BV Ấn Độ phải nhanh chóng báo cáo sự việc này cho Ban thư ký UNFCCC*

In addition to the company's system to redress complaints, BV and SAAS headquarters provide two additional levels where workers or interested parties can file complaints.

*Ngoài cấp độ giải quyết khiếu nại tại công ty, người lao động hoặc các bên có liên quan có thể gửi đơn khiếu nại đến tổ chức BVC và SAAS*

Auditors shall confirm that workers and other interested parties understand and have access to all hierarchy levels of the complaints and appeals process, and that workers are trained in how to use that access.

*Đánh giá viên phải xác nhận rằng người lao động và các bên liên quan hiểu và có quyền truy cập vào tất cả các cấp độ phân cấp của quy trình khiếu nại, và nhân viên phải được đào tạo về cách sử dụng quyền truy cập này*

## **1. Company Level/ Cấp độ công ty**

Complaints can be filed directly with the factory in question, and may be resolved without the involvement of third party auditors. SA8000 companies are required to establish a complaint procedure that provides workers the option to file a complaint anonymously. Companies are encouraged to establish suggestion boxes or a free mail-in system to facilitate workers expressing their concerns. These complainants shall be able to lodge a complaint anonymously. If names are given, no repercussions shall result. This may encourage an internal discussion and resolution prior to, or instead of, a formal complaint.

*Các khiếu nại có thể được gửi trực tiếp và được giải quyết tại công ty mà không có sự tham gia của bên đánh giá thứ ba. Các công ty được chứng nhận SA8000 phải thiết lập một qui trình khiếu nại để người lao động có thể gửi đơn khiếu nại với hình thức nặc danh. Các công ty này được khuyến nghị thiết lập các hộp thư hoặc hệ thống gửi thư miễn phí để tạo thuận lợi cho người lao động gửi khiếu nại của họ. Những người khiếu nại này có thể gửi khiếu nại với hình thức nặc danh. Nếu tên người này được công khai, phải đảm bảo không có hậu quả xảy ra đối với họ. Điều này khuyến khích một cuộc thảo luận và giải quyết nội bộ thay vì một cuộc khiếu nại chính thức*

The company's Social Accountability Manager shall ensure there is a confidential, accessible and free system for workers to lodge complaints or appeals regarding the company's conformance to SA8000. Also, the corrective Action taken to rectify the complaint shall be communicated to the workers filing the complaint or, in cases of anonymous complaints, to the worker-elected SA8000 representative. In companies where a trade union is present, trade union representatives shall be involved in the complaint processing and settlement procedures.

*Lãnh đạo của công ty phải đảm bảo có một hệ thống bảo mật, dễ tiếp cận và miễn phí cho người lao động gửi khiếu nại hoặc khiếu nại về sự không phù hợp của công ty đối với SA8000. Ngoài ra, Hành động khắc phục được thực hiện để khắc phục khiếu nại sẽ được thông báo cho người lao động nộp đơn khiếu nại hoặc trong trường hợp khiếu nại nặc danh thì thông báo với đại diện SA8000 do nhân viên bầu. Trong các công ty có công đoàn, đại diện công đoàn sẽ tham gia vào các thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại*

In some cases, workers may feel the need to take their complaint to the certification body. Such cases include situations where: a) the complaint resolution is not satisfactory to workers; or b) workers feel too intimidated to lodge a complaint directly with management.

*Trong một số trường hợp, người lao động cảm thấy cần phải gửi đơn khiếu nại của họ đến tổ chức chứng nhận. Các trường hợp như vậy bao gồm các tình huống như sau: a) Khiếu nại của họ không được giải quyết thỏa đáng đối; hoặc b) Người lao động cảm thấy quá sợ hãi khi nộp đơn khiếu nại trực tiếp đến ban quản lý công ty*

## **2. Bureau Veritas Level/ Cấp độ xử lý tại Bureau Veritas**

If the company's complaint hierarchy does not satisfactorily address and resolve complaints, workers have access to the appeals procedure, enabling them to bring an appeal before local certification entity that verified the company's compliance with SA8000. Workers' ability to file an appeal shall not rely on their meeting auditors during surveillance visits.

*Nếu hệ thống phân cấp khiếu nại của công ty không giải quyết thỏa đáng các khiếu nại, người lao động có quyền truy cập quy trình khiếu nại và gửi các khiếu nại của họ đến tổ chức đã chứng nhận SA8000 của công ty. Việc nộp đơn khiếu nại của người lao động sẽ không phụ thuộc vào thời gian đánh giá của chuyên gia trong các lần giám sát*

The mechanism for receiving complaints and appeals from workers and interested parties is described also in the General Condition of Services. The following information is given to client and other interested parties:

*Quy trình tiếp nhận khiếu nại và kháng nghị của người lao động và các bên liên quan cũng được mô tả trong Điều kiện chung của Dịch vụ chứng nhận. Thông tin sau đây được cung cấp cho khách hàng và các bên liên quan khác*

– address, phone , fax, e-mail of local certification entity  
*Địa chỉ, số điện thoại, fax, e-mail của tổ chức chứng nhận*

– time for BV reply and action: 30 days

*Thời gian cho BVC để phản hồi và giải quyết khiếu nại: 30 ngày*

The auditor shall verify that this mechanism and information are known to workers and other interested parties, during SA8000 audits. Local certification entity investigates and sends records of verification details to ICC.

*Đánh giá viên phải xác nhận rằng qui trình và các thông tin này được cung cấp đến người lao động và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá SA8000. Tổ chức chứng nhận phải kiểm tra và gửi hồ sơ chi tiết xác nhận tới ICC*

Interested parties including workers unions, trade unions and NGOs can appeal the decision to certify a facility, if it presents objective evidence of serious violation of any element of SA8000.

*Các bên liên quan bao gồm hội người lao động, công đoàn và tổ chức phi chính phủ có thể khiếu nại quyết định chứng nhận của Công ty nếu có bằng chứng khách quan về vi phạm nghiêm trọng của công ty với bất kỳ yếu cầu nào của SA8000*

For example: a community group with evidence that workers are being fired for unionizing could appeal against the company's certification by contacting BVC that approved the certification.

*Ví dụ: người dân địa phương có bằng chứng cho thấy người công nhân đang bị sa thải vì công đoàn kháng nghị giấy chứng nhận của công ty bằng cách liên hệ với tổ chức BVC*

BVC local office records the complaints/appeal, investigates and sends the details to ICC for further actions, (if any) are warranted. ICC may decide to conduct unannounced audits and/or off-site interviews with workers to assess the situation in a more objective way.

*Văn phòng BVC lưu lại hồ sơ các khiếu nại / kháng nghị, điều tra và gửi chi tiết đến ICC để có thêm hành động giải quyết, (nếu có) được báo hành. ICC có thể quyết định tiến hành đánh giá không báo trước và / hoặc phỏng vấn off-site với công nhân để đánh giá tình hình một cách khách quan hơn*

All such complaints are dealt as defined in the SAAS procedure 201A:2015 Clause No. 1.13.1

*Tất cả quy trình khiếu nại này được đề cập trong quy trình SAAS 201A: 2015 Số 1.13.1*

### **3. SAAS – Accreditation Level/ Cấp độ tổ chức công nhận**

Any interested party can also file a complaint or appeal with SAAS about accreditation of Bureau Veritas. The complainant however, shall first seek to exhaust the complaints and appeals process at the company and certification body levels.

*Bất kỳ bên liên quan nào cũng có thể gửi khiếu nại hoặc phàn nàn tới SAAS về các vấn đề liên quan đến công nhận của Bureau Veritas. Tuy nhiên, người khiếu nại phải cần tham chiếu đến quy trình khiếu nại và phàn nàn từ cấp độ công ty đến cấp độ tổ chức chứng nhận.*

All such complaints will be dealt as defined in the SAAS Procedure 201A:2015 Clause No. 1.13.2 and 1.13.3

*Tất cả quy trình khiếu nại này được đề cập trong quy trình SAAS 201A: 2015 Số 1.13.2 và 1.13.3*



## Appendix 3 - IATF 16949

### Phụ lục 3 - IATF 16949

IATF Automotive certification scheme for IATF 16949, 5th Edition, 2.9

Appeal decision shall be done by the Appeal Panel with involvement of Global Product Manager, an independently assigned POV or Technical advisor and CER Technical Director.

*Quyết định xử lý khiếu nại sẽ được thực hiện bởi Hội đồng với sự tham gia của Giám đốc sản phẩm toàn cầu, một đơn vị được chỉ định độc lập là POV hoặc cố vấn kỹ thuật và Giám đốc kỹ thuật thuộc bộ phận chứng nhận*

For unusual cases, the Appeal committee will ask another independent POV to challenge the Appeal committee decision and in case of any remaining doubt, a clarification is asked to IAOB. Timing if a major nonconformity is appealed, BVC appeal committee to meet within 10 days to provide first feedback to the client.

*Thông thường, ủy ban xử lý khiếu nại sẽ yêu cầu một đơn vị độc lập khác là POV kiểm chứng lại quyết định của hội đồng xử lý trong trường hợp có bất kỳ nghi ngờ nào, và yêu cầu làm rõ với IAOB. Nếu có khiếu nại liên quan đến một sự không phù hợp lớn, hội đồng xử lý của BVC sẽ phải giải quyết trong vòng 10 ngày để cung cấp phản hồi đầu tiên cho khách hàng*

- Appeal Panel reviews the case, to make a decision based on appeals and reports submitted by Technical Manager  
*Hội đồng xử lý xem xét lại sự việc, để đưa ra quyết định dựa trên khiếu nại và gửi báo cáo cho Giám đốc kỹ thuật*
- Appeal Panel decision is communicated to appellant. It shall be noted that this decision is absolute and final.  
*Quyết định của hội đồng xử lý được thông báo cho người khiếu nại. Cần lưu ý rằng quyết định này là tuyệt đối và là quyết định cuối cùng*

The submission, investigation and decision on appeals do not result in any discriminatory actions against the appellant.  
*Việc nộp, điều tra và quyết định về khiếu nại không dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào đối với người khiếu nại*

Upon request, BVC can inform the appellant that he or she can question decision of Appeal Panel, by raising same appeal to Accreditation Body.

*Khi có yêu cầu, BVC có thể thông báo cho người khiếu nại rằng họ có thể thắc mắc về quyết định của người xử lý khiếu nại bằng cách đưa sự khiếu nại tương tự đối với Cơ quan công nhận*

Detailed process is described below/ Quy trình chi tiết như sau:

<b>BVC Appeal Management Process_IATF/ Quy trình quản lý phân nàn của BVC_IATF</b>				
<b>Step</b>	<b>What</b>	<b>When</b>	<b>Who</b>	<b>Business rules / procedure</b>
1.	Receipt of Appeal <i>Tiếp nhận phân nàn</i>	As raised by Client <i>Khách hàng gửi</i>	ATF Accreditation Manager <i>Giám đốc phụ trách công nhận IATF</i>	IATF Accreditation manager sends acknowledgement to respective contracting office <i>Giám đốc phụ trách công nhận IATF gửi xác nhận việc nhận thông tin phân nàn tới văn phòng quản lý hợp đồng</i>
2.	Independent POV review <i>Xem xét độc lập của POV</i>	Within 5 days <i>Trong vòng 5 ngày</i>	POV	IATF Accreditation Manager requests SSC to initiate independent POV Review. <i>Giám đốc phụ trách công nhận IATF yêu cầu SSC tiến hành xem xét độc lập từ POV</i> SSC to assign the file to independent POV by email. <i>SSC phân công nhiệm vụ đến POV bằng email</i> SSC to communicate decision received from independent POV to IATF Accreditation Manager by email <i>SSC thông tin về quyết định của POV đến Giám đốc phụ trách công nhận IATF bằng email</i> <b>Important Note:</b> SSC to ensure POV decision has been received for all NCs for which Appeal has been raised <b>Lưu ý quan trọng:</b> SSC phải đảm bảo quyết định của POV để cập đến tất cả các điểm không phù hợp đề cập trong khiếu nại <b>Important Note :</b> Independent POV review to ensure to take into account only evidences available at the date of the closing meeting <b>Lưu ý quan trọng:</b> xem xét độc lập của POV phải đảm bảo xem xét đến các bằng chứng cho đến ngày tiến hành họp bế mạc cuộc đánh giá
3.	Raise QESIS Incident & assign for Validation <i>Nhập thông tin vào QESIS và phân công người xác minh thông tin</i>	Within 5 days <i>Trong vòng 5 ngày</i>	SSC	SSC raises QESIS incident and update internal appeal tracker. SSC keep themselves as Owner and Contracting Country responsible as Recipient. SSC sends Appeal to IATF Accreditation Manager for Validation <i>SSC nhập thông tin trên QESIS và cập nhật nội dung để theo dõi nội bộ. SSC là đơn vị chủ động theo dõi và văn phòng quản lý hợp đồng là người xử lý. SSC gửi nội dung phân nàn đến Giám đốc phụ trách công nhận IATF để xác thực thông tin</i>

4.	Appeal Committee Meeting <i>Họp của Ủy ban xử lý phàn nàn</i>	Within 10 days <i>Trong vòng 10 ngày</i>	BV Appeal Committee <i>Ủy ban xử lý phàn nàn của BV</i>	
5.	Appeal Decision <i>Quyết định xử lý phàn nàn</i>			If appeal is accepted proceed step 7 to 13 if not 7, 7 and 13 <i>Nếu xác nhận là phàn nàn, tiến hành bước 7 đến 13. Nếu không, tiến hành bước 7 và 13</i>
6.	Communication of Decision to contracting office <i>Trao đổi thông tin về quyết định xử lý phàn nàn</i>	Within 10 days <i>Trong vòng 10 ngày</i>	IATF accreditation Manager <i>Giám đốc phụ trách công nhận IATF</i>	
7.	Communication of Decision to Client	Within 10 days <i>Trong vòng 10 ngày</i>	Contracting Office <i>Văn phòng quản lý hợp đồng</i>	Country to upload evidence of communication to the client in QESIS <i>Văn phòng địa phương cung cấp bằng chứng về việc trao đổi thông tin với khách hàng lên QESIS</i>
8.	Correction Action - Update of Audit reports/Upload into system/Update of IATF DB	Within 15 days <i>Trong vòng 15 ngày</i>	Contracting Office/SSC <i>Văn phòng quản lý hợp đồng/SSC</i>	Country to inform SSC / IATF Accreditation Manager once updated audit report is uploaded in CMX. <i>Văn phòng địa phương thông báo cho SSC/ Giám đốc phụ trách công nhận IATF khi có báo cáo đánh giá cập nhật được đăng tải trên CMX</i> • SSC to ensure IATF database has been updated accordingly & Update Appeal Log <i>SSC phải đảm bảo dữ liệu IATF được cập nhật kịp thời</i> <b>Important Note:</b> SSC to ensure clearly in comments section of the IATF database why this change was made <b>Lưu ý quan trọng:</b> SSC phải đảm bảo ghi chú rõ ràng lý do của sự thay đổi này trên dữ liệu IATF
9.	Creation of CAPA in QESIS	Within 20 days <i>Trong vòng 20 ngày</i>	IATF Accreditation Manager <i>Giám đốc phụ trách công nhận IATF</i>	Creation of CAPA in QESIS by IATF Accreditation Manager where he/she updates the CAPA Owner as Contracting Country responsible, CAPA Approver as IATF Accreditation Manager and CAPA Verifier as TQR Quality Manager <i>Giám đốc phụ trách công nhận IATF nhập hành động CAPA trên QESIS với tư cách là người tạo CAPA và đơn vị quản lý hợp đồng chịu trách nhiệm thực hiện hành động CAPA đó. Giám đốc phụ trách công nhận IATF là người duyệt và TQR là người xác minh CAPA</i>
10.	First Response in QESIS	Within 80 days <i>Trong vòng 80 ngày</i>	Contracting office <i>Văn phòng quản lý hợp đồng</i>	The evidence of communication of appeal committee decision to the client also needs to be uploaded in QESIS (correction section). Note: Contracting office will need to co-ordinate with performing office (for investigation/actions) in case the auditor is not sponsored by them <i>Bằng chứng của việc trao đổi thông tin của quyết định xử lý khiếu nại với khách hàng cũng phải được nhập trên QESIS (mục hành động khắc phục). Lưu ý: văn phòng quản lý hợp đồng cần phối hợp với văn phòng xử lý (trong trường hợp có phối hợp điều tra/ hành động) nếu đánh giá viên đó không thuộc văn phòng đó.</i>
11.	Review of response in QESIS <i>Xem xét các phản hồi trên QESIS</i>	Within 85 days <i>Trong vòng 85 ngày</i>	IATF Accreditation manager <i>Giám đốc phụ trách công nhận IATF</i>	CAPA Approver (IATF Accreditation Manager) reviews and gives decision on the CAPAs and route it forward to Contracting Country person for Implementation (if approved) and send it back (if rejected) <i>Người phê duyệt hành động khắc phục (Giám đốc phụ trách công nhận IATF) xem xét và đưa ra quyết định về các hành động cần thực hiện và gửi thông tin đến người phụ trách tại văn phòng quản lý hợp đồng (nếu được duyệt) và gửi phản hồi (nếu không duyệt)</i>

12	Upload Implementation evidences in QESIS <i>Nhập thông tin về các bằng chứng thực hiện trên QESIS</i>	Within 90 days <i>Trong vòng 90 ngày</i>	Contracting office <i>Văn phòng quản lý hợp đồng</i>	
13	Verification & Closure of Appeal incident <i>Xác minh và hoàn tất việc xử lý phàn nàn</i>	Within 90 days <i>Trong vòng 90 ngày</i>	TQR Quality Manager <i>Giám đốc phụ trách chất lượng TQR</i>	

## Appendix 4 – FSC Services

### Phụ lục 4 - FSC

FSC STD 20 001 / indicator 14.2.2. NOTE

#### 1. Filing/ Các tài liệu

Bureau Veritas global website, in English, and local certification entities' websites, in local languages, explain how to file a complaint and an appeal.

*Trang web của tập đoàn Bureau Veritas với ngôn ngữ tiếng Anh và trang web của Bureau Veritas tại địa phương với ngôn ngữ địa phương cần hướng dẫn phương thức gửi khiếu nại và phàn nàn*

FSC complaints and appeals are filed online through the form "Complaints and Appeals Management for FSC Certification". Hard copy of the online form is made available upon complainant and appellant's request. Both the policy and the online form are available in local languages.

*Tài liệu liên quan đến khiếu nại và phàn nàn về FSC được đăng tải thông qua "Quy trình khiếu nại và phàn nàn đối với dịch vụ chứng nhận FSC". Tài liệu bản cứng phải được cung cấp cho người khiếu nại khi có yêu cầu. Các tài liệu và chính sách liên quan phải sẵn có bằng ngôn ngữ địa phương*

Complaints and appeals are acknowledged to sender within two weeks. Initial response to the client includes a proposed course of action, within two weeks. Information is sent to the complainant(s) regarding evaluation the complaint and or appeal.

*Việc tiếp nhận khiếu nại và phàn nàn phải được thông tin cho người gửi trong vòng 2 tuần. Trong vòng 2 tuần, phản hồi đến khách hàng cần đề cập các hành động cụ thể. Thông tin gửi đến người khiếu nại sẽ bao gồm việc nhận định về nội dung khiếu nại và phàn nàn.*

#### 2. Responsibility/ Trách nhiệm

FSC Hub Manager, CER Accreditation Manager and Global Accreditation Coordinator are informed of all FSC complaints and appeals.

*Giám đốc phụ trách FSC Hub, Giám đốc phụ trách công nhận của CER và người chuyên trách công nhận toàn cầu sẽ được thông báo về tất cả các khiếu nại và phàn nàn liên quan đến FSC*

Timeframe for resolution of both complaints and appeals is three months.

*Thời hạn xử lý cho khiếu nại và phàn nàn là ba tháng*

FSC	Complaint Khiếu nại	Appeal Phàn nàn
Contact client <i>Liên hệ khách hàng</i>	LTM	FSC Hub Manager
Registration <i>Đăng ký</i>	LTM	I&F TQR – Forestry
Decision <i>Quyết định</i>	LTM	I&F TQR FSC Technical Expert
Support <i>Hỗ trợ</i>	FSC Hub Manager	I&F TQR – Forestry, FSC Hub Manager and LTM

The owner of the compliant has to upload any record generated by the resolution of the complaint (email with the complainant, internal email). The monitoring of all the FSC complaints and appeals is made by I&F TQR accreditation manager.

*Người xử lý khiếu nại phải lưu hồ sơ về việc xử lý khiếu nại (email trao đổi với người khiếu nại, email nội bộ). Việc theo dõi xử lý khiếu nại và phàn nàn về dịch vụ FSC sẽ do giám đốc phụ trách công nhận I&F TQR quản lý*

#### 3. Discrimination/ Phân biệt đối xử

The submission, investigation and decision on appeals and complaints shall not induce any discriminatory actions against the complainant or appellant.

*Việc xử lý, điều tra và ra quyết định xử lý khiếu nại hay phàn nàn đều không được có những hành động phân biệt đối xử đối với người khiếu nại hoặc người phàn nàn*

#### 4. End of the process/ Kết thúc quy trình

The owner of the compliant shall send a final answer to the complainant, using the form Notification letter, and the complainant is invited to refer it to FSC or ASI in case of appeal

*Người xử lý khiếu nại phải gửi phản hồi cuối cùng đến người khiếu nại, dùng mẫu thư Thư thông báo, và người khiếu nại sẽ được hướng dẫn tham khảo thêm ý kiến từ FSC hoặc ASI trong trường hợp họ muốn phàn nàn.*

## 1. Complaints/ *Khiếu nại*

Complaints related to Aerospace certification scheme, coming from a customer, certification body, OASIS feedback or an auditor, for Aerospace activity are recorded in QESIS with the ICC Operations Manager being the primary contact and International Aerospace Business Director as an additional contact.

*Các khiếu nại liên quan đến chương trình chứng nhận Hàng không, đến từ khách hàng, Tổ chức chứng nhận, phản hồi của OASIS hoặc một chuyên gia đánh giá, đối với hoạt động hàng không được ghi nhận trên QESIS với người liên hệ chính là Quản lý điều hành ICC và người liên hệ hỗ trợ là Giám đốc kinh doanh quốc tế ngành Hàng không*

The procedure shall ensure/ *Thủ tục phải đảm bảo*

- All requests for corrective action are responded to within 30 calendar days from receipt of complaint; all feedback received is reviewed and, if response requested, the response is provided within 30 calendar days from receipt of complaint;

*Tất cả các yêu cầu về hành động khắc phục được phản hồi trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại; tất cả các phản hồi nhận được phải được xem xét và, nếu được yêu cầu hồi đáp, sự hồi đáp phải được thực hiện trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại*

- If the CB determines that a short notice audit is necessary, this audit shall be completed within 90 calendar days from receipt of the complaint; and

*Nếu Tổ chức chứng nhận xác định cần thiết phải có một cuộc đánh giá, cuộc đánh giá này phải được hoàn tất trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại; và*

- An effective corrective action process that provides for containment activities, conformance to the applicable standard is re-established, completion of root cause analysis, corrective actions addressing all root causes, and a completion date for the implementation of all corrective actions is defined. The CB shall be responsible for the resolution of all complaints. Complaints that cannot be resolved by the CB shall be referred to the AB.

*Một quá trình hành động khắc phục hiệu quả nhằm cung cấp các hành động ngăn ngừa, phù hợp với tiêu chuẩn hiện hành cần được thiết lập lại, hoàn thành phân tích nguyên nhân gốc rễ, các hành động khắc phục nhằm giải quyết tất cả các nguyên nhân gốc rễ, và một thời điểm hoàn chỉnh cho việc áp dụng tất cả các hành động khắc phục phải được xác định. Các Tổ chức chứng nhận phải có trách nhiệm giải quyết mọi khiếu nại. Các khiếu nại không thể giải quyết bởi các Tổ chức chứng nhận phải được chuyển đến các Tổ chức Công nhận*

## 2. Appeals/ *Phản nàn*

An Appeal decision shall be made by the Independent Appeal Panel/individual specifically agreed to deal with the appeal with the support and involvement of the ICC Operations Manager. The person conducting the appeal must be an independently assigned POV or Technical advisor and CER Global Accreditation Manager. For unusual cases, the Appeal committee will ask another independent POV to challenge the Appeal committee decision and in case of any remaining doubt, a clarification is asked to IAOB. Timing if a major nonconformity is appealed, BVC appeal committee to meet within 5 days to provide first feedback to the client.

*Một quyết định kháng nghị phải được thực hiện bởi Hội đồng/ Cá nhân Kháng nghị độc lập được đồng ý một cách đặc biệt để giải quyết kháng nghị với sự hỗ trợ và tham gia của Giám đốc điều hành ICC. Nhân sự giải quyết Kháng nghị phải là một POV được giao nhiệm vụ một cách độc lập hoặc cố vấn Kỹ thuật và Quản lý công nhận toàn cầu về chứng nhận. Cho các trường hợp bất thường, Ủy ban Kháng nghị sẽ hỏi một POV độc lập khác để thử thách quyết định của Ủy ban Kháng nghị và trong trường hợp có bất kỳ nghi ngờ nào còn lại, cần yêu cầu IAOB làm rõ. Nếu một điểm Không phù hợp lớn được kháng nghị, thời gian để Ủy ban Kháng nghị của BVC cung cấp phản hồi đầu tiên cho khách hàng là 5 ngày*

- Appeal Panel reviews the case, to make a decision based on appeals and reports submitted by ICC Operations Manager

*Hội đồng Kháng nghị xem xét trường hợp, đưa ra quyết định dựa trên Kháng nghị và các báo cáo được trình bởi Giám đốc điều hành ICC*

- Appeal Panel decision is communicated to appellant. It shall be noted that this decision is absolute and final.

*Quyết định của Hội đồng Kháng nghị được thông báo cho người kháng nghị. Quyết định này là tuyệt đối và cuối cùng*

The submission, investigation and decision on appeals do not result in any discriminatory actions against the appellant. Upon request, BVC can inform the appellant that he or she can question decision of Appeal Panel, by raising same appeal to Accreditation Body.

*Việc đưa ra, điều tra và quyết định các Kháng nghị không dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào với người Kháng nghị. Khi có yêu cầu, BVC có thể thông tin đến người Kháng nghị về việc cô ấy/ anh ấy có thể đặt câu hỏi về quyết định của Hội đồng kháng nghị, bằng cách gửi kháng nghị tương tự đến Tổ chức Công nhận*

## 3. Timeframe/ *Thời gian*

Requests for corrective action are responded to within 30 calendar days from receipt of complaint.

*Các yêu cầu đối với Hành động khắc phục phải được phản hồi trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại*

If response to feedback is requested, the response is provided within 30 calendar days from receipt of complaint.

*Nếu có yêu cầu hồi đáp cho một phản hồi, sự hồi đáp này được cung cấp trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại*

If a short notice audit is necessary, this audit shall be completed within 90 calendar days from receipt of the complaint.

*Nếu cần thiết phải thông báo gấp về một cuộc đánh giá, cuộc đánh giá này phải được hoàn tất trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại*



## Appendix 6 – ASC Farm

### Phụ lục 6 – ASC Farm

ASC Certification and accreditation V2.2

All formal and informal complaints, appeals, concerns or objections related to BV ASC Farm activities, a certificate holder or a certification applicant are kept on file and logged in QESIS.

*Tất cả các khiếu nại, phàn nàn, quan ngại hoặc những phản đối chính thức và không chính thức liên quan đến hoạt động ASC Farm của BV, bên cấp hoặc bên được cấp chứng nhận đều được lưu giữ trong hồ sơ trên QESIS*

#### 1. Complaints/ *Khiếu nại*

The complaint is managed by the BV entity, and if necessary by the Hub manager, or the Food accreditation manager. BVC encourages the complainants to submit copies of their complaints to directly to the ASC at:

*Khiếu nại được quản lý bởi tổ chức BV, nếu cần thiết có thể được quản lý bởi người quản lý trung tâm kỹ thuật, hoặc người quản lý công nhận mảng dịch vụ thực phẩm. BVC khuyến khích người khiếu nại nộp bản sao khiếu nại của họ cho ASC tại*

- *Email: disputes@asc-aqua.org*
- *Mailing Address: P.O. Box 19107 - 3501 DC Utrecht - The Netherlands*
- *Office Address: HNK Utrecht Centraal, Arthur van Schendelstraat 650 - 3511 MJ Utrecht - The Netherlands*

#### 2. Appeals/ *Phàn nàn*

An Appeal decision is managed by the Hub manager, or the accreditation manager if needed.

*Quyết định xử lý khiếu nại được quản lý bởi người quản lý trung tâm Hub hoặc Giám đốc phụ trách quản lý công nhận nếu cần*

#### 3. End of the process/ *Kết thúc quy trình*

The owner of the complaint shall send a final answer to the complainant, using the form Notification complaint and appeal, and the complainant is invited to refer it to ASC or ASC appointed accreditation body in case of appeal.

*Người xử lý khiếu nại phải gửi phản hồi cuối cùng đến người khiếu nại, dùng mẫu thư Thư thông báo, và người khiếu nại sẽ được hướng dẫn tham khảo thêm ý kiến từ ASC hoặc cơ quan được ASI chỉ định trong trường hợp họ muốn phàn nàn*

The monitoring of all the ASC complaints and appeals is made by I&F TQR accreditation manager.

*Việc theo dõi xử lý khiếu nại và phàn nàn của dịch vụ ASC sẽ do giám đốc quản lý công nhận I&F TQR phụ trách*

#### 4. Submission during the annual surveillance assessment

##### *Khiếu nại trong quá trình đánh giá giám sát hàng năm*

The complaints and appeals are logged on form 4. This form is submitted annually no less than 30 days prior to the annual surveillance by the ASC appointed accreditation body's visit, with copies sent to the ASC

*Khiếu nại và phàn nàn được ghi nhận trong Mẫu tài liệu 4. Mẫu này được cập nhật hàng năm ít nhất là ba mươi (30) ngày trước ngày giám sát hàng năm của ASC và tổ chức chứng nhận được chỉ định của ASC*

#### 5. Suspension or withdrawal of BVC ASC accreditation

##### *Đình chỉ hoặc thu hồi công nhận BVC ASC*

In this case, all logged issues are sent to the ASC appointed accreditation body and ASC as part of the suspension or withdrawal process using FORM 4 no later than the final date of accreditation.

*Trong trường hợp này, tất cả các vấn đề được ghi nhận sẽ gửi đến cơ quan công nhận được ASC chỉ định và ASC như một phần của quyết định đình chỉ hoặc thu hồi việc sử dụng FORM 4 không trễ hơn ngày công nhận cuối cùng*

#### 1. Complaints and appeal acknowledgement/ *Tiếp nhận khiếu nại và phản nản*

Within 10 working days of receiving a complaint or an appeal, BV will provide an initial response to the complainant or appellant, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint or appeal.

*Trong vòng 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại hoặc phản nản, BV sẽ cung cấp phản hồi ban đầu đến người khiếu nại, bao gồm nêu ra các bước dự kiến thực hiện để theo dõi và xử lý khiếu nại, phản nản*

BV will keep the complainant or appellant informed of progress in evaluating the complaint or appeal until it is closed.

*BV sẽ thông tin cập nhật cho người khiếu nại hoặc phản nản về tiến độ xử lý khiếu nại, phản nản cho đến khi hoàn tất*

BV will investigate the allegations and specify all proposed actions in response to the complainant or appellant within 3 months of receiving the complaint or appeal.

*BV sẽ điều tra các cáo buộc và nêu rõ các bước cần thực hiện để phản hồi cho người khiếu nại hoặc phản nản trong vòng 3 tháng kể từ ngày tiếp nhận thông tin*

#### 2. End of the process/ *Kết thúc quy trình*

The owner of the complaint shall send a final answer to the complainant, using the form Notification complaint and appeal, and the complainant is invited to refer it to MSC or MSC appointed accreditation body in case of appeal.

*Người xử lý khiếu nại phải gửi phản hồi cuối cùng đến người khiếu nại, sử dụng mẫu Thư thông báo, và người khiếu nại được mời tham chiếu đến quy định của MSC hoặc cơ quan do MSC chỉ định*

In cases where the subject of the complaint or appeal is also being considered through an objections process, this 3-month timeline may be deferred until completion of the objection process.

*Trong trường hợp nội dung khiếu nại và phản nản có liên quan đến việc phản đối quyết định xử lý, khung thời gian 3 tháng này có thể kéo dài cho đến khi kết thúc sự việc.*

A summary of any complaint evaluated in relation to the MSC Fisheries Program is sent to the MSC via [complaints@msc.org](mailto:complaints@msc.org) within 20 days of closure of the complaint.

*Thông tin vắn tắt về khiếu nại liên quan đến MSC Fisheries Program được gửi đến MSC thông qua email [complaint@msc.org](mailto:complaint@msc.org) trong vòng 20 ngày kể từ ngày kết thúc khiếu nại*

The monitoring of all the MSC complaints and appeals is made by I&F TQR accreditation manager

*Việc theo dõi các khiếu nại, phản nản liên quan đến MSC sẽ do giám đốc quản lý công nhận I&F TQR phụ trách*

## **1. Bureau Veritas Impartiality Committee for RSPO/ Hội đồng minh bạch của Bureau Veritas cho dịch vụ RSPO**

1.1 Bureau Veritas National Office may, whenever relevant, consult or refer the formal complaint to Bureau Veritas' Impartiality Committee for RSPO, such as complaints related to conflict of interest, Bureau Veritas' independence, etc.

*Trong tình huống phù hợp, văn phòng Bureau Veritas địa phương có thể tham vấn với Hội đồng minh bạch để kiểm tra việc khiếu nại này có ảnh hưởng đến xung đột lợi ích hoặc tính độc lập của Bureau Veritas hay không,...*

1.2 The Committee shall be informed of the complaint and of all the steps taken by Bureau Veritas top resolve the complaint as well as the response provided by the affected stakeholder.

*Hội đồng phải được thông tin về các khiếu nại và các bước Bureau Veritas đã thực hiện để xử lý khiếu nại cũng như phản hồi đến các bên liên quan*

1.3 Bureau Veritas Impartiality Committee will review all the information provided and will make a proposal to the affected Bureau Veritas National Office on how to resolve the dispute.

*Hội đồng minh bạch Bureau Veritas sẽ xem xét các thông tin và sẽ đề xuất hướng giải quyết tranh chấp cho văn phòng địa phương*

1.4 Bureau Veritas National Office shall report to the Committee on the outcome once the dispute has been resolved or of any action taken to resolve the dispute.

*Văn phòng Bureau Veritas địa phương phải báo cáo cho Ủy ban về kết quả của việc xử lý tranh chấp hoặc các hành động đã thực hiện để giải quyết tranh chấp*

## **2. Responding to a formal complaint or grievance/Phản hồi khiếu nại hoặc phản nàn**

2.1 Once the formal complaint has been investigated, the CER Director or CER Manager from the relevant Bureau Veritas national Office shall respond to the complaint or grievance indicating whenever relevant and appropriate the preventive and/or corrective measures that will be implemented to address the issue raised.

*Sau khi khiếu nại được điều tra, giám đốc chứng nhận bộ phận CER tại các văn phòng Bureau Veritas địa phương sẽ phản hồi thông tin cho người khiếu nại hoặc phản nàn, nếu rõ các hành động phòng ngừa và/ hoặc hành động khắc phục thích hợp sẽ thực hiện để giải quyết các vấn đề được nêu.*

2.2 For all the formal complaints, grievance or disputes received, the relevant Bureau Veritas Certification National Office shall handle the complaint within 60 days of receiving the formal complaint.

*Khi có khiếu nại, phản nàn hoặc tranh chấp, văn phòng Bureau Veritas Certification tại địa phương sẽ xử lý khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận*

2.3 Whenever a complaint cannot be resolved within 60 days, Bureau Veritas shall inform the RSPO Secretariat, including information as to why the complaint cannot be resolved within an appropriate time frame.

*Nếu khiếu nại không được xử lý trong vòng 60 ngày, Bureau Veritas phải thông báo chi tiết cho Ủy ban RSPO lý do vì sao chưa thể xử lý trong thời gian này.*

## **3. Referring a formal complaint to RSPO/ Tham chiếu khiếu nại với RSPO**

3.1 A certified operation has the right to raise a formal complaint with RSPO or directly to the RSPO Executive Board, in line with RSPO Grievance Procedure, if it is not satisfied with Bureau Veritas Certification's final response.

*Tổ chức tham gia chứng nhận có quyền nêu phản nàn chính thức đến RSPO hoặc gửi trực tiếp cho ban quản lý RSPO, tuân thủ theo quy trình khiếu nại của RSPO, nếu họ không thỏa mãn với quyết định xử lý khiếu nại của Bureau Veritas*

## **4. Recording a formal complaint or grievance/Ghi nhận thông tin khiếu nại hoặc phản nàn**

4.1 All formal complaints or grievances received shall be recorded together with all the steps taken to resolve the complaint and all communication with interested and/or directly affected parties. Records shall be kept in Bureau Veritas QESIS system.

*Tất cả khiếu nại hoặc phản nàn phải được ghi nhận chi tiết nội dung và các bước xử lý, bao gồm các thông tin trao đổi với các bên liên quan và/ hoặc các bên chịu ảnh hưởng. Hồ sơ phải được lưu trên hệ thống QESIS của Bureau Veritas*

## **5. Appeals / Phản nàn**

5.1 An appeal may only be made by a client of Bureau Veritas for RSPO certification against a RSPO certification decision made by Bureau Veritas Certification

*Khách hàng chỉ được phép gửi phản nàn về dịch vụ chứng nhận RSPO của Bureau Veritas đối với các quyết định chứng nhận do Bureau Veritas Certification cấp*

5.2 An appeal raised by a client of Bureau Veritas for RSPO certification against a RSPO certification decision made by Bureau Veritas Certification may only be related to:

*Phản nàn của khách hàng liên quan đến dịch vụ chứng nhận RSPO của Bureau Veritas Certification có thể đề cập đến:*

- Refusal by Bureau Veritas Certification to proceed with an RSPO audit.  
*Việc Bureau Veritas Certification từ chối tiến hành cuộc đánh giá RSPO*

- Disagreement with a nonconformity raised by Bureau Veritas Certification during an RSPO audit.  
*Không đồng tình với sự không phù hợp do Bureau Veritas Certification nêu trong quá trình đánh giá RSPO*
  - Changes in scope of RSPO certification proposed by Bureau Veritas Certification.  
*Đề xuất thay đổi phạm vi chứng nhận RSPO của Bureau Veritas Certification*
  - A decision to reduce, suspend or terminate the RSPO certification of the certified operation.  
*Quyết định điều chỉnh thu hẹp phạm vi chứng nhận, tạm dừng hoặc kết thúc hiệu lực chứng nhận RSPO*
- 5.3 The grounds for an appeal are limited to/ *Cơ sở xử lý phàn nàn dựa trên (nhưng không giới hạn):*
- An appeal based on the fact that Bureau Veritas Certification has not followed its own procedures for RSPO certification or RSPO certification requirements; or  
*Phàn nàn dựa trên sự việc Bureau Veritas Certification không tuân thủ quy trình chứng nhận RSPO hoặc không đáp ứng các yêu cầu chứng nhận RSPO; hoặc*
  - An appeal based on the fact that Bureau Veritas Certification has incorrectly interpreted the RSPO certification requirements.  
*Phàn nàn dựa trên sự việc Bureau Veritas Certification không giải thích đúng các yêu cầu chứng nhận RSPO*
- 5.4 Notifications of appeal shall be received by the Director or Manager of the relevant Bureau Veritas Certification National Office within 30 days of the relevant RSPO certification decision being received by the certified operation  
*Việc tiếp nhận phàn nàn phải được thông báo cho Giám đốc phụ trách tại văn phòng Bureau Veritas Certification địa phương trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được*
- 5.5 The Director or Manager of the relevant Bureau Veritas Certification National Office shall review and respond to an appeal within 60 days of receiving the appeal. In its response, Bureau Veritas Certification shall clearly indicate whether the original decision is maintained or whether based on the elements presented in the appeal that the initial decision has been modified to take into account any new and relevant information provided.  
*Giám đốc phụ trách tại văn phòng Bureau Veritas Certification địa phương sẽ xem xét và phản hồi thông tin phàn nàn trong vòng 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận. Khi phản hồi, Bureau Veritas Certification cần nêu rõ có duy trì quyết định chứng nhận hay không, hoặc nêu các lý do khi cần điều chỉnh quyết định chứng nhận ban đầu dựa trên các thông tin liên quan được cung cấp*
- 5.6 A certified operation has the right to raise an appeal with RSPO or directly to the RSPO Executive Board, in line with RSPO Grievance Procedure, if it is not satisfied with Bureau Veritas Certification's final response  
*Tổ chức tham gia chứng nhận có quyền nêu phàn nàn với RSPO hoặc gửi trực tiếp đến ban quản lý RSPO, tuân thủ theo quy trình khiếu nại của RSPO, nếu họ không thỏa mãn với quyết định xử lý khiếu nại của Bureau Veritas*

## Appendix 9 – publication on BVC website/ *Thông tin công khai trên trang web của BVC*