



COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT FOR CERTIFICATION SERVICES

Bureau Veritas Certification Policy – TQR I&F Division



Shaping a World of Trust

INTRODUCTION

The purpose of this Bureau Veritas Certification policy is to establish a standard and structured process for the management of Complaints and Appeals received by Bureau Veritas Certification. The purpose of this policy is to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner

Bureau Veritas Certification đưa ra chính sách này nhằm mục đích thiết lập quá trình chuẩn mực và có hệ thống cho việc quản lý các Khiếu nại và Phàn nàn nhận được. Chính sách này để cập các quá trình chung cho tất cả các hoạt động của Bureau Veritas Certification nhằm đảm bảo tất cả các Khiếu nại và Phàn nàn được xử lý chuyên nghiệp và có tinh thần trách nhiệm

1. Definition/ Định nghĩa

The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following:

Bureau Veritas Certification đưa ra các định nghĩa như sau:

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)

2. Complaints/ Khiếu nại

Common Process Steps

Các bước xử lý như sau

2.1 Receipt and Acknowledgement/ Tiếp nhận và phản hồi việc tiếp nhận

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)
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)
- 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 tại quốc gia phụ trách quản lý hợp đồng. Có thể cần tiến hành đánh giá kiểm tra sự việc và khách hàng sẽ được thông báo về lý do cần đánh giá

The complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification.

Mẫu đơn điền thông tin khiếu nại và quy trình khiếu nại/phàn nàn được công khai bằng ngôn ngữ địa phương được trình bày ngắn gọn trên trang truyền thông của Bureau Veritas Certification

Upon receipt, complaints and appeals are acknowledged to sender within five working days, unless otherwise specified.

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

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

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

2.2 Responsibility/ Trách nhiệm

Personnel who investigate complaints and appeals are always 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 phân nài 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 phân nài

- 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 Local Technical Manager was not involved; he or she can carry out the investigation.
Nếu LTM không tham gia, LTM có thể tham gia điều tra

Unless otherwise specified, LTM is the default channel for complaints and appeals

Trừ khi có quy định cụ thể trong các phụ lục, LTM là kênh chính thức xử lý khiếu nại và phân nài.

2.3 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 phản 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

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

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

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

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

Trong trường hợp 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, ...
- A final written response is provided to the complainant
Phản hồi bằng văn bản đến người khiếu nại
- Specific complaints and appeals handling procedure are applied for following schemes based on scheme owner requirements and a copy of these can be made available on request from LTM
Quy trình xử lý các khiếu nại và phân nài cho các tiêu chuẩn đặc thù sau đây sẽ dựa vào các yêu cầu của đơn vị quản lý tiêu chuẩn và lưu các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Giám đốc phụ trách kỹ thuật tại Vp địa phương
 - ASC Services
 - MSC Services

- FSC Services
- IATF 16949
- SA8000
- CDM

3. Appeal process/ Quá trình phân nản

Appeals are dealt at the level where certification decision making was done (Critical Location, Hub, ICC) and coordinated by Local Technical Manager with concerned Accreditation Manger and CL, Hub, or ICC to maintain impartiality

Phản nản sẽ được xử lý tại các bộ phận có quyền ra quyết định chứng nhận (Critical Location, Hub, ICC) và có sự phối hợp của Giám đốc kỹ thuật tại VP địa phương với các giám đốc phụ trách công nhận và CL, Hub hoặc ICC nhằm duy trì tính minh bạch

Appeals related to QHSE schemes are communicated to CER Accreditation Manager.

Các phản nản liên quan đến các tiêu chuẩn QHSE sẽ được thông tin đến Giám đốc phụ trách công nhận của dịch vụ chứng nhận