



***Complaints and Appeals Management for Forest & Wood Certification***  
***Quản lý Khiếu Nại và Kháng Cáo đối với chứng nhận Gỗ và Rừng***

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

Rev3



***Move Forward with Confidence***



## 1. 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.

*Mục đích Bureau Veritas Certification đưa ra quy định này là nhằm thiết lập một quy trình chuẩn và có cấu trúc chặt chẽ, phục vụ cho việc quản lý các khiếu nại và kháng cáo mà Tổ Chức chứng nhận Bureau Veritas Certification nhận được. Mục đích của quy định này là để phổ biến quy trình chuẩn cho tất cả các hoạt động nhằm đảm bảo rằng tất cả các khiếu nại và kháng cáo được xử lý một cách chuyên nghiệp và có trách nhiệm.*

The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following:

*Các định nghĩa bởi Bureau Veritas Certification như sau:*

### **Appeal/Kháng cáo:**

An Appeal is defined as an “Appeal against a Certification Decision made by Bureau Veritas Certification or Decision made by Bureau Veritas Certification on the validity of a complaint against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation”.

*Một kháng cáo được định nghĩa là một "Kháng cáo chống lại quyết định chứng nhận của Bureau Veritas Certification hoặc Quyết định của Bureau Veritas Certification về tính hiệu lực của đơn khiếu nại chống lại Bureau Veritas Certification hoặc Tổ chức do Bureau Veritas Certification đánh giá".*

### **Complaints/ Khiếu nại:**

A complaint is defined as “an expression of dissatisfaction by a person or organization (“party”) against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation”.

*Một khiếu nại được định nghĩa là “Một biểu lộ của việc không hài lòng bởi một cá nhân hoặc tổ chức (“party: bên liên quan”) chống lại Bureau Veritas Certification hoặc Tổ chức do Bureau Veritas Certification đánh giá”.*

## 2. GENERAL PRINCIPLES/ CÁC NGUYÊN TẮC CHUNG

Complaints and appeals are registered directly on-line by the “party” on either the global Bureau Veritas Certification website and (or) directly on the Bureau Veritas Certification local office’s website; This complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification on-line.

*Các khiếu nại và kháng cáo được đăng kí trực tuyến bởi chính “bên liên quan” trên website của Bureau Veritas Certification hoặc trực tiếp trên website của văn phòng địa phương của Bureau Veritas Certification. Đơn khiếu nại và qui trình khiếu nại/kháng cáo luôn có sẵn công khai và được trình bày bằng ngôn ngữ tương tự các ấn bản về dịch vụ chứng nhận được công bố trực tuyến trên trang web của Bureau Veritas Certification.*

This complaint/appeal form is also available in print on party’s request.

*Đơn khiếu nại/kháng cáo này cũng được in thành văn bản theo yêu cầu của bên liên quan.*

Complaints and appeals received must be recorded and the details transmitted to the relevant Bureau Veritas Certification entity for processing.

*Các khiếu nại và kháng cáo được tiếp nhận phải được lưu lại và các chi tiết phải được chuyển đến văn phòng Bureau Veritas Certification có liên quan để xử lý.*

In case of complaint or appeal received from a “party” which is not a Bureau Veritas Certification client, due consideration must be given whether or not it is appropriate to answer, taking into account potential liability. In such cases, the content of the answer must be coordinated with the client.

*Trong trường hợp khiếu nại và kháng cáo nhận được từ một “bên” không phải là khách hàng của Bureau Veritas Certification, thì phải xem xét các yếu tố liên quan để đánh giá việc trả lời có thích hợp hay không. Trong các trường hợp này, nội dung của việc trả lời phải được trao đổi với khách hàng.*

The Local Technical Manager (LTM) is the default channel for dealing with the complaints and appeals. End-responsible to carry out this process:

*Giám đốc kỹ thuật chi nhánh (Local Technical Manager - LTM) là kênh mặc định cho việc giải quyết các khiếu nại và kháng cáo. Trách nhiệm cuối cùng để thực hiện thủ tục này là:*

- For complaints, LTM
- Đối với các khiếu nại: LTM

*Bureau Veritas Certification Policy Complaints and Appeals Management  
for Forest & Wood Certification*

---

- For appeals, FSC HUB manager (related with the country of the appeal).
- Đối với các kháng cáo: Giám đốc FSC HUB (có liên quan với quốc gia của kháng cáo)

The relevant KPI must be monitored as a measure of effectiveness of the process (KPI).

*KPI có liên quan phải được giám sát như một thước đo của tính hiệu quả của thủ tục (KPI).*

An overall review of customer's complaints or appeal process must be part of the annual Management System Review.

*Một sự xem xét toàn bộ của thủ tục khiếu nại hoặc kháng cáo của khách hàng phải là một phần của việc xem xét hệ thống quản lý hàng năm.*

The HUB Manager, the TQR CER Technical Manager and the Global accreditation Coordinator shall be informed of all FSC complaints. The Global Technical Director of Bureau Veritas Certification Holding SAS shall be notified depending upon severity. In case of a critical risk (such as complaints involving a possible litigation, insurance declaration, court summons, loss of image, accreditation...) the complaints must be transferred to the HO Divisional legal contact.

*Cấp quản lý HUB, giám đốc kỹ thuật CER TQR và điều phối viên chính thức toàn cầu sẽ được thông báo về tất cả các lời khiếu nại của FSC. Giám đốc kỹ thuật toàn cầu của Bureau Veritas Certification Holding SAS phải được thông báo tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng. Trong trường hợp rủi ro cao (như là các khiếu nại liên quan đến một tranh chấp có thể xảy ra, khai báo bảo hiểm, triệu tập của tòa án, mất mát hình ảnh, công nhận,...) thì các khiếu nại phải được chuyển đến địa chỉ của phòng ban Hợp pháp tại Trụ sở.*

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 giữ kín danh tính của người khiếu nại liên quan tới khách hàng, nếu điều này được yêu cầu bởi người khiếu nại và sẽ đối xử với các khiếu nại nặc danh và những biểu hiện của sự bất mãn này là không được chứng minh như những lời phàn nàn của ý kiến các bên liên quan và sẽ giải quyết những trong lần đánh giá tiếp theo.*

### 3. OVERALL PROCESS STEPS/ TOÀN BỘ CÁC BƯỚC THỦ TỤC

For each complaint and appeal, the following points must be followed:

*Đối với mỗi khiếu nại và kháng cáo, các điểm sau phải được thực hiện:*

- 1) **The complaint and appeal must be recorded by the LTM of the receiving Bureau Veritas Certification Entity.** Complaints/appeals will normally be made in writing, but if not, Bureau Veritas Certification office receiving the official oral complaint shall initiate a record in BVC system.

*Khiếu nại và kháng cáo phải được lưu lại bởi LTM của Bureau Veritas Certification. Các khiếu nại/kháng cáo bình thường sẽ được thực hiện thành văn bản, nhưng nếu không thì văn phòng Bureau Veritas Certification nhận khiếu nại bằng lời nói chính thức sẽ phải tạo thành một bản lưu trữ tại hệ thống của BVC.*

- 2) LTM communicates the details of the complaint or appeal and findings to relevant internal parties where required Technical Manager shall liaise with Bureau Veritas Certification (Holding) or the relevant accredited Bureau Veritas Certification entity in order to reply adequately to the appeal or complaint.

*LTM chuyển các chi tiết của khiếu nại hoặc kháng cáo và các phát hiện tới các bên nội bộ có liên quan nơi yêu cầu Giám Đốc kỹ thuật phải giữ liên lạc với Bureau Veritas Certification có trách nhiệm hoặc Bureau Veritas Certification được chính thức công nhận có liên quan để phản hồi một cách thích đáng tới khiếu nại hoặc kháng cáo.*

- 3) LTM shall/ LTM sẽ:

- record documents, ensure traceability of documents,

*Lưu trữ các tài liệu, bảo đảm khả năng truy tìm nguồn gốc của các tài liệu*

- check the feasibility of the decisions and closes the case when solved

*kiểm tra tính khả thi của các quyết định và kết thúc việc xử lý khiếu nại khi nó đã được giải quyết*

- 4) Complaint shall be offered the opportunity to refer it to FSC's dispute resolution process if the issue has not been resolved at the end of the complaint procedure with Bureau Veritas Certification.

*Khiếu nại sẽ được đề nghị một cơ hội để chuyển nó tới thủ tục giải quyết ủy quyền của FSC nếu vấn đề chưa được giải quyết tại thời điểm kết thúc của quy trình khiếu nại với Bureau Veritas Certification.*

*Bureau Veritas Certification Policy Complaints and Appeals Management  
for Forest & Wood Certification*

---

The submission, investigation and decision on appeals/complaints shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

*Sự đệ trình, điều tra và quyết định đối với các khiếu nại/kháng cáo sẽ tránh bất cứ các hành động phân biệt đối xử chống lại các bên. Thủ tục này phải được quản lý như là bí mật.*

The complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of Bureau Veritas Certification's own procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by the Bureau Veritas Certification and/ or is dissatisfied by the way Bureau Veritas Certification handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.

*Người khiếu nại sẽ có cơ hội chuyển lời phàn nàn của mình tới ASI, nếu vấn đề vẫn chưa được giải quyết cho dù đã thực hiện đầy đủ theo quy trình của Bureau Veritas, hoặc nếu người khiếu nại không đồng tình với cách giải quyết của Bureau Veritas Certification và/hoặc không hài lòng với cách thức Bureau Veritas Certification giải quyết khiếu nại. Theo bước cuối cùng, lời khiếu nại sẽ được chuyển tới FSC.*

## 4. APPEALS PROCESS/ THỦ TỤC KHÁNG CÁO

Upon receipt of the appeal LTM shall determine if she or he was involved in the appealed decision – all appeals must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision.

*Dựa vào việc tiếp nhận kháng cáo, LTM phải xem xét nếu bà hoặc ông ấy tham gia trong quyết định kháng cáo – tất cả các kháng cáo phải được điều tra bởi cá nhân khác từ những người đã thực hiện các cuộc kiểm tra và đưa ra quyết định chứng nhận có liên quan.*

If she or he was involved, then a suitable qualified internal independent panel shall be appointed, and if not she or he can carry out the investigation. The panel is composed of: 2 person independent from the appealed decision from 2 HUBS and the Global accreditation coordinator.

*Nếu bà hoặc ông ấy tham gia, sau đó một ban hội thẩm độc lập nội bộ đủ điều kiện phù hợp phải được bổ nhiệm, và nếu không thì bà hoặc ông ấy có thể thực hiện cuộc điều tra. Ban hội thẩm này bao gồm: 2 cá nhân độc lập với quyết định kháng cáo từ 2 HUBS và Global accreditation coordinator.*

Any appeal received must be communicated in a timely manner to the Global accreditation Coordinator to support the answer to the appellant that the appeal has been received and will be processed and to investigate the grounds of the appeal, by reviewing the appeal and associated files (contract review, audit reports, certification decision details) followed by preparing a report detailing the appeal.

*Bất kỳ kháng cáo nào được nhận phải được liên lạc trong một cách thức đúng lúc tới điều phối viên công nhận toàn cầu để hỗ trợ trả lời cho người kháng cáo rằng kháng cáo đã được nhận và sẽ được xử lý và điều tra các nguyên nhân của kháng cáo, bằng cách xem xét lại kháng cáo và các hồ sơ liên quan (contract review, audit reports, certification decision details) theo sau việc chuẩn bị một bản báo cáo chi tiết kháng cáo.*

The receipt of the appeal must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the appeal, within 2 weeks of receiving it.

*Việc nhận kháng cáo phải được thừa nhận, theo các nguyên tắc như trên, bao gồm một đề cương của quá trình đề xuất hành động bám sát vào kháng cáo trong vòng 2 tuần kể từ khi nhận được nó.*

Global accreditation coordinator shall monitor the results, have investigated and specified all its proposed actions in response to appellant(s) within 3 months of receiving the appeal with the support of FSC Hub manager / LTM.

*Điều phối viên công nhận toàn cầu sẽ giám sát các kết quả, điều tra và xác định tất cả các hành động đề xuất để đối phó với các người kháng cáo trong vòng 3 tháng kể từ khi nhận được kháng cáo với sự hỗ trợ của Quan lý FSC Hub / LTM.*

## **5. COMPLAINTS PROCESS/ THỦ TỤC KHIẾU NẠI**

Upon receipt of the complaint LTM shall determine if she/he was involved in the process in question – all complaints must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision. If s/he was involved, then a suitable qualified internal independent person(s) shall be appointed, and if not s/he can carry out the investigation.

*Dựa vào việc nhận khiếu nại, LTM sẽ xác định liệu bà hoặc ông ấy có tham gia vào quá trình điều tra – tất cả khiếu nại phải được điều tra bởi cá nhân khác từ những người đã thực hiện các cuộc kiểm tra và đưa ra quyết định chứng nhận có liên quan. Nếu bà hoặc ông ấy tham gia thì một cá nhân độc lập trong nội bộ đủ điều kiện thích hợp sẽ được chỉ định, và nếu không thì bà hoặc ông ấy có thể thực hiện cuộc điều tra.*

The receipt of the complaint must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint, within 2 weeks of receiving it.

*Việc nhận khiếu nại phải được thừa nhận, theo các nguyên tắc như trên, bao gồm một đề cương của quá trình đề xuất hành động bám sát vào khiếu nại trong vòng 2 tuần kể từ khi nhận được nó.*

LTM shall monitor the results and keep the complainant(s) informed of progress in evaluating the complaint, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of FSC HUB Manager.

*LTM sẽ quản lý kết quả và theo sát tiến độ đánh giá của (các) lời khiếu nại, và điều tra các cáo buộc và chỉ định cho tất cả đề xuất hành động để phản hồi lại lời khiếu nại trong vòng 3 tháng kể từ ngày nhận lời khiếu nại với sự hỗ trợ của cấp quản lý FSC HUB.*