

Complaint & Appeal Resolution Procedure

Quy trình giải quyết khiếu nại và kháng nghị

1. Objective Mục tiêu

1. To establish a standard and structured process for the handling of Complaints and Appeals received by BM. Thiết lập một quy trình tiêu chuẩn và có cấu trúc rõ ràng nhằm tiếp nhận và xử lý các khiếu nại và kháng nghị do BM tiếp nhận

Benchmarks Company Limited (abbreviation as BM) Công ty TNHH Benchmarks (viết tắt là BM).

2. To communicate the standard process to all operations to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner. Truyền đạt quy trình tiêu chuẩn đến tất cả các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo mọi khiếu nại và kiến nghị đều được tiếp nhận và xử lý một cách chuyên nghiệp và có trách nhiệm.

Complaints: An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to BM relating to the certification activities of Benchmarks and/or the certification activities of the clients certified by BM.

Khiếu nại : Là sự bày tỏ không hài lòng của bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào gửi đến BM liên quan đến các hoạt động chứng nhận của Benchmarks và/hoặc các hoạt động chứng nhận của các khách hàng đã được BM chứng nhận.

Appeal: A request by the client to the BM for reconsideration of a Certification Decision or Decision made by BM relating to that client.

Kháng nghị: Là yêu cầu của khách hàng gửi đến BM đề nghị xem xét lại quyết định chứng nhận hoặc các quyết định khác do BM đưa ra liên quan đến khách hàng đó.

2. General Principles Nguyên tắc chung

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential. Việc tiếp nhận, điều tra và đưa ra quyết định đối với các khiếu nại hoặc kháng nghị phải đảm bảo không có bất kỳ hành vi phân biệt đối xử nào đối với bên liên quan. Toàn bộ quá trình này phải được quản lý và thực hiện trên nguyên tắc bảo mật.

The aggrieved party could send Complaints and Appeals via BM website. Bên bị ảnh hưởng có thể gửi khiếu nại và kháng nghị thông qua trang web của BM.

The complainant or appellant shall describe clearly the complaint or appeal, objective evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal, and the name and contact information of the submitter. Người khiếu nại hoặc kháng nghị phải mô tả rõ ràng nội dung khiếu nại hoặc kháng nghị, cung cấp các bằng chứng khách quan để chứng minh cho từng nội dung hoặc khía cạnh của khiếu nại/kháng nghị, đồng thời cung cấp tên và thông tin liên hệ của người gửi.

If a complaint is raised against the clients certified by BM. Trong trường hợp có khiếu nại đối với các khách hàng đã được BM chứng nhận.

1) BM shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant. Nếu người khiếu nại có yêu cầu, BM phải bảo mật danh tính của người khiếu nại đối với khách hàng liên quan.

- 2) BM shall treat it as stakeholder comments and address it during the next BM audit, if the complaint is anonymous complaint or an expression of dissatisfaction that are not substantiated as complaint. Trong trường hợp khiếu nại nặc danh hoặc chỉ là ý kiến thể hiện sự không hài lòng nhưng không đủ cơ sở để xác định là khiếu nại, BM sẽ ghi nhận như ý kiến của các bên liên quan và xem xét xử lý trong kỳ đánh giá tiếp theo của BM.

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant BM for processing. The relevant BM is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal. Tất cả các khiếu nại và kháng nghị nhận được phải được ghi nhận và chuyển thông tin chi tiết đến bộ phận BM liên quan để xử lý. Bộ phận BM liên quan có trách nhiệm thu thập và xác minh tất cả các thông tin cần thiết (trong phạm vi có thể) nhằm tiến hành xem xét và đưa ra quyết định đối với khiếu nại hoặc kháng nghị. Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị phải được xem xét và phê duyệt bởi người không tham gia vào hoạt động đánh giá liên quan đến khiếu nại hoặc kháng nghị đó.

An overall review of complaints or appeals process must be part of the annual Management Review. Việc rà soát tổng thể quy trình xử lý khiếu nại và kháng nghị phải được thực hiện như một phần của hoạt động Xem xét của Ban lãnh đạo hàng năm.

In the context of FSC program, the present Complaint and Appeal resolution procedure is available in the local language of the countries where BM operates FSC COC Certification. BM shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used. Đối với chương trình FSC, quy trình giải quyết khiếu nại và kháng nghị hiện hành được cung cấp bằng ngôn ngữ địa phương của các quốc gia nơi BM triển khai hoạt động chứng nhận FSC COC. BM sẽ phản hồi các khiếu nại và kháng nghị bằng cùng ngôn ngữ đó hoặc thỏa thuận với người gửi về ngôn ngữ sử dụng.

In the context of FSC program, complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI (FSC Accreditation Body), if the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by BM and/ or is dissatisfied by the way the BM handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC. Trong khuôn khổ chương trình FSC, người khiếu nại có quyền chuyển khiếu nại của mình đến ASI (cơ quan công nhận của FSC) nếu vấn đề chưa được giải quyết sau khi đã thực hiện đầy đủ quy trình hiện hành, hoặc nếu người khiếu nại không đồng ý với kết luận của BM và/hoặc không hài lòng với cách thức BM xử lý khiếu nại. Ở bước cuối cùng, khiếu nại có thể được chuyển đến FSC để xem xét.

3. Overall Process Steps Các bước quy trình tổng thể.

For each complaint and appeal, the following points must be followed: Đối với mỗi khiếu nại và kháng nghị, cần tuân thủ các nội dung sau đây:

Upon receipt a Complaints or Appeals, BM shall confirm whether the complaint or appeal relates to BM certification activities for which BM is responsible and, if so, BM shall determine which relevant Personl is responsible to address it. Khi nhận được khiếu nại hoặc kháng nghị, BM phải xác nhận liệu khiếu nại hoặc kháng nghị đó có liên quan đến các hoạt động chứng nhận thuộc trách nhiệm của BM hay không; nếu có, BM sẽ xác định nhân sự liên quan chịu trách nhiệm xử lý.

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, Product Manager is appointed. If Product Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by CEO. Sau đó, một nhân sự nội bộ độc lập có đủ năng lực sẽ được chỉ định. Theo mặc định, vị trí Quản lý Sản phẩm sẽ được bổ nhiệm. Trong trường hợp Quản lý Sản phẩm có tham gia vào quá trình đánh giá (đánh giá hiện trường hoặc ra quyết định) liên quan đến khiếu nại hoặc kháng nghị, Tổng Giám đốc (CEO) sẽ chỉ định một nhân sự nội bộ độc lập và đủ năng lực khác để xử lý.

If the Complaints or Appeals are acceptable, BM shall acknowledge receipt of a complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by Product Manager or qualified internal independent person, if different. Nếu khiếu nại hoặc kháng nghị được chấp nhận, BM sẽ xác nhận việc đã tiếp nhận khiếu nại hoặc kháng nghị qua email. Khiếu nại hoặc kháng nghị phải được ghi nhận bởi Quản lý Sản phẩm hoặc bởi nhân sự nội bộ độc lập có đủ năng lực được chỉ định (nếu là người khác).

Product Manager (or qualified internal independent person, if different) provide an initial response, including an outline of the BM proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal. Quản lý Sản phẩm (hoặc nhân sự nội bộ độc lập có đủ năng lực được chỉ định, nếu là người khác) phải cung cấp phản hồi ban đầu, bao gồm nội dung khái quát về kế hoạch hành động dự kiến của BM để theo dõi và xử lý khiếu nại hoặc kháng nghị, trong vòng hai (02) tuần kể từ khi nhận được khiếu nại hoặc kháng nghị.

Product Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, 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 relevant quality department. Quản lý Sản phẩm (hoặc nhân sự nội bộ độc lập có đủ năng lực được chỉ định, nếu là người khác) có trách nhiệm theo dõi kết quả và thông báo cho người khiếu nại/người kháng nghị về tiến độ đánh giá khiếu nại hoặc kháng nghị. Đồng thời, với sự hỗ trợ của bộ phận chất lượng liên quan, phải tiến hành điều tra các nội dung được nêu và xác định đầy đủ các biện pháp xử lý dự kiến để phản hồi khiếu nại trong vòng 03 tháng kể từ khi nhận được khiếu nại.

Product Manager (or qualified internal independent person, if different) shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant or appeal when the complaint is considered to be closed, meaning that the BM has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant / appellant. Quản lý Sản phẩm (hoặc nhân sự nội bộ độc lập có đủ năng lực được chỉ định, nếu là người khác) phải xem xét và phê duyệt quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị, đồng thời thông báo cho người khiếu nại hoặc người kháng nghị khi vụ việc được xem là đã kết thúc. Điều này có nghĩa là BM đã thu thập và xác minh đầy đủ các thông tin cần thiết, tiến hành điều tra các nội dung liên quan, đưa ra quyết định đối với khiếu nại và phản hồi cho người khiếu nại/người kháng nghị.

complaint or appeal email Email gửi khiếu nại hoặc kháng nghị: info@benchmarks.com.hk

complaint or appeal hotline Đường dây nóng tiếp nhận khiếu nại hoặc kháng nghị: +852 23848696