

	Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd.	VLAB-CERT-SOP-0009
		Version.: [02]
	HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE / QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Revision Date : [-]
		Issue by: [Bichhang Bui]
		Issue Date: [Aug 08, 2024]

1. Mục Đích*/ Purpose:

This procedure defines how to manage complaints and appeals, received from customers and other external bodies, to ensure they are handled in a professional and timely manner.

Quy trình này nhằm xác định phương thức quản lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại từ khách hàng và các bên khác, để đảm bảo rằng các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được xử lý chuyên nghiệp và kịp thời

2. Phạm Vi Áp Dụng/ Scope

Thủ tục này áp dụng cho nhân viên của bộ phận Chứng nhận sản phẩm, Business Development (Kinh Doanh), Chăm sóc khách hàng, QA thuộc Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd (BV CPS).

This procedure must be used by all Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd (BV CPS) Product Certification ; Business Development; Customer Services; QA

3. Trách nhiệm/ Responsibility

Đây là trách nhiệm của Trưởng bộ phận và nhân viên bộ phận nhằm đảm bảo rằng thủ tục này được thực hiện và tuân thủ.

All management team, auditor, staff involved in certification products are responsible to understand and implement these procedures

4. Định Nghĩa/ Terminology

4.1 Yêu cầu xem xét lại (appeal): Yêu cầu do khách hàng nêu ra với BV CPS để đề nghị xem xét lại các vấn đề liên quan đến quyết định chứng nhận đã được đưa / *Request by client(s) to BV CPS for consideration of the decision it has made relating to product certification decision.*

4.2 Khiếu nại (complaint): bất kỳ hình thức diễn đạt sự không hài lòng (ví dụ: bằng email, gọi điện thoại, thư, trao đổi miệng...) (mức độ nặng hơn yêu cầu xem xét lại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với BV CPS liên quan đến hoạt động chứng nhận sản phẩm. / *Any expression of dissatisfaction (example: by email, call, letter, verbal communication..) (Other than appeal) by any person or organization to BV CPS relating to product certification.*

4.3 Khiếu nại nghiêm trọng: Khiếu nại có tác động lớn về mặt kinh tế và pháp lý (bị đòi bồi thường,

Biên soạn bởi	: Nick Vo	Phê duyệt bởi	: Anne Do	Lưu lần cuối:
Chức vụ	: Product Certification Supervisor	Chức vụ	: Deputy General Manager	

	Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd.	VLAB-CERT-SOP-0009
		Version.: [02]
	HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE / QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Revision Date : [-]
		Issue by: [Bichhang Bui]
		Issue Date: [Aug 08, 2024]

tiềm ẩn khả năng bị đòi bồi thường, bị kiện, tiềm ẩn khả năng bị kiện,...) hoặc khiếu diễn đạt bằng các ngôn từ mạnh, mang tính chất đe dọa (Vd: Khiếu nại bằng công văn, đòi đền bù, đe dọa đưa vào danh sách đen) hoặc Khiếu nại có ảnh hưởng lớn đến tiềm năng cải tiến trong hoạt động của CPS (Vd: Khiếu nại lặp lại) / *Significant complaint: Complaint is likely to have a major economic or legal impact (monetary claim, potential monetary claim, legal actions or potential legal actions, etc or Complaint is expressed in strong, threatening terms (e.g. registered mail, request for compensation, black list threat) or is considered significant in terms of potential improvement of CPS operation (e.g. repeated incident)*

4.4 Khiếu nại khác: Khiếu nại không thuộc khiếu nại nghiêm trọng và Yêu cầu xem xét lại nghiêm trọng / *Other complaint: complaint which is not classified as Significant*

4.5 CFP: Nhân viên được chỉ định làm việc trực tiếp với khách hàng để giải quyết phàn nàn. CFP có thể là người tiếp nhận yêu cầu xem xét lại: Nhân viên Dịch vụ khách hàng (CS)/Trưởng Phòng kinh doanh hoặc Trưởng phòng Dịch vụ Khách hàng và/hoặc Trưởng Bộ phận Chứng nhận sản phẩm có liên quan. Với những yêu cầu xem xét lại nghiêm trọng và quan trọng, CFP có thể do Tổng Giám đốc / *CFP: Customer Facing Person who is authorized to work directly with customer to solve complaint. CFP can be Customer Service (CS)/Business Development Manager who receive complaints or CS Manager and/or involved Product Certification Manager. For major and significant cases, CFP may be assigned by Location Head.*

5. Procedure:

5.1 Tiếp nhận các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại/ *Receiving complaints and appeals*

Bất cứ khi nào nhận được yêu cầu xem xét lại của khách hàng, người nhận phải chuyển cho QA và Trưởng Bộ phận có liên quan theo thời hạn trong Bảng 1. Yêu cầu xem xét lại nghiêm trọng phải được thông báo cho Tổng Giám Đốc / *Any time of receiving a complaint, the receiver shall forward the complaint to QA and relevant Department Head as TAT defined in Table 1. Significant complaints must be notified immediately to General Manager*

- Nhân viên được chỉ định phải trả lời khách hàng trong vòng 08 giờ để xác nhận được/ *Assigned CFP must response to customer within 8 business hours to:*

❖ Xác nhận việc đã nhận yêu cầu xem xét lại hoặc yêu cầu xem xét lại. /

	Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd.	VLAB-CERT-SOP-0009
		Version.: [02]
	HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE / QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Revision Date : [-]
		Issue by: [Bichhang Bui]
		Issue Date: [Aug 08, 2024]

Confirm complaint or appeal receipt

- ❖ Thông báo kết quả điều tra ban đầu và hành động tức thời (nếu có thể) hay ít nhất, thông báo ngày dự kiến cung cấp kết quả điều tra và các hành động khắc phục tức thời theo thời hạn quy định trong Bảng 1 / *Communicate initial findings and immediate action taken (if available) or at least, inform target date of providing findings and proposed immediate action plan as TAT defined in Table 1*
- ❖ Thông báo nguyên nhân gốc và kế hoạch thực hiện hành động khắc phục (nếu có thể) hay ít nhất, thông báo ngày dự kiến cung cấp kết quả phân tích nguyên nhân gốc và kế hoạch thực hiện hành động khắc phục theo thời hạn quy định trong Bảng 1 / *Communicate root cause and corrective action plan (if available), or at least, inform target date of providing root cause and corrective action plan as TAT defined in Table 1.*

5.2 Xem xét đánh giá các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại/ *Review, determine complaints/ appeals:*

- QA ghi nhận yêu cầu và phối hợp với các Bộ phận liên quan thực hiện điều tra và cung cấp kết quả điều tra theo thời hạn quy định trong Bảng 1. Bất kỳ trì hoãn nào trong việc điều tra phải được Trưởng Bộ phận QA (hoặc chức danh tương đương) phê duyệt và phải thông tin cho CFP. Kết quả điều tra phải được thông báo cho CFP ngay khi hoàn thành. Kết quả điều tra do QA lưu giữ / *QA shall record request and coordinate with Responsible departments to conduct investigation as TAT defined in Table 1. Any delay of investigation shall be approved by Quality Manager (or equivalent) and communicated to CFP. Investigation result shall be communicated to CFP as soon as completion. Investigation record shall be maintained by QA*
- Bộ phận Chứng nhận sản phẩm cung cấp hồ sơ và có ý kiến, giải thích về những vấn đề cần làm rõ / *Product Certification shall be provide relating doiser and explain to complaints or appeals*

5.3 Các yêu cầu xem xét lại / khiếu nại **không** thỏa đáng/ *Non-justified complaints / appeals*

- Bộ phận liên quan cung cấp bằng chứng xác thực, trong vòng 24 giờ, đến QA và đến

Biên soạn bởi	: Nick Vo	Phê duyệt bởi	: Anne Do	Lưu lần cuối:
Chức vụ	: Product Certification Supervisor	Chức vụ	: Deputy General Manager	

 BUREAU VERITAS	Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd.	VLAB-CERT-SOP-0009
		Version.: [02]
	HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE / QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Revision Date : [-]
		Issue by: [Bichhang Bui]
		Issue Date: [Aug 08, 2024]

người được phân công giải quyết yêu cầu với khách hàng./ *Responsible departments provide valid evidence, within 24 hours to QA and to assigned customer-facing persons*

- Nếu bằng chứng được QA chấp nhận, CFP có trách nhiệm giải thích với khách hàng để giải quyết yêu cầu. Kết quả giải quyết yêu cầu phải được gửi hoặc thông báo cho QA để lưu hồ sơ. / *If evidence is confirmed by QA, CFP is responsible to explain to customer to settle the request. Complaint/ appeal closure shall be forward or informed to QA for record.*
- Nếu bằng chứng không xác thực, yêu cầu xem xét lại / khiếu nại này được giải quyết như yêu cầu xem xét lại / khiếu nại thỏa đáng (mục 5.4) / *If evidence provided is not valid, Non-justified complaints / appeals are processed as justified complaints / appeals (clause 5.4)*
- Nếu việc giải quyết yêu cầu được thực hiện qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp thì bản tóm tắt kết quả giải quyết yêu cầu xem xét lại phải được lập thành văn bản và gửi cho QA để lưu hồ sơ. / *If closure is done via call or meeting, closure summary shall be documented and send to QA via email for record*
- Nếu khách hàng không hài lòng với lời giải thích, phản hồi và mong muốn của khách hàng phải được thông báo cho Tổng Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) để được hướng dẫn thêm. / *If customers are not satisfied with the explanation, customers' feedback and expectation shall be escalated to General Manager (or authoririzer) for further instruction.*

5.4 Các yêu cầu xem xét lại / yêu cầu xem xét lại thỏa đáng / *Justified complaints / appeals*

- QA phối hợp với Trưởng Bộ phận chứng nhận sản phẩm và Trưởng Phòng dịch vụ khách hàng để đánh giá mức độ nghiêm trọng của yêu cầu. Yêu cầu xem xét lại/ khiếu nại nghiêm trọng và các yêu cầu xem xét lại khác loại trên nhưng vẫn được đánh giá là có hậu quả lớn được giải quyết thông qua quy trình CPSD-GP-CAR-NSOP-CAR PROCESS/ *QA coordinate with responsible Department Head and Customer Service Manager to evaluate seriousness of the complaints. Signification and other complaints considered as serious and must be submitted through CAR process as per CPSD-GP-CAR-NSOP-CAR*

	Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd.	VLAB-CERT-SOP-0009
		Version.: [02]
	HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE / QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Revision Date : [-]
		Issue by: [Bichhang Bui]
		Issue Date: [Aug 08, 2024]

PROCESS

- ❖ Phân tích nguyên nhân gốc / *Root cause analysis*
 - ❖ Đề xuất và thực hiện hành động khắc phục/ Hành động phòng ngừa / *Corrective/ Preventive action proposal and implementation*
 - ❖ Kiểm tra tính hiệu lực và hiệu quả của hành động phòng ngừa / *Corrective/Preventive action validation and verification*
- Nếu kết quả của việc điều tra khiếu nại dẫn đến việc phải đình chỉ, hủy bỏ hiệu lực giấy chứng nhận thì thực hiện theo quy trình của hướng dẫn VLAB-CERT-SOP-0001 và VLAB-CERT-SOP-0002. Quyết định về việc đình chỉ, hủy bỏ hiệu lực giấy chứng nhận phải được thông báo đến khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan / *If the result of investigation that need to suspension or withdrawal certification, involved personel shall follow the procedure VLAB-CERT-SOP-0001 và VLAB-CERT-SOP-0002. The decisions of suspension or withdrawal certification shall be sent to client and involved Government Management Agencies.*
 - Quyết định giải quyết khiếu nại (hoặc yêu cầu xem xét lại) phải được lập, hoặc xem xét, phê duyệt bởi những người không tham gia vào hoạt động chứng nhận liên quan đến khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại đó / *The desion resolving the complaint or appeal shall be made by, or reviewed, approved by person(s) not involved in the certification process related to this complaint or appeal.*
 - Không được sử dụng nhân sự (kể cả những người hành động với tư cách quản lý) đã cung cấp tư vấn; nhân viên cũ hoặc người có quyền lợi liên quan khác đến khách hàng đưa ra khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại, để xem xét hoặc phê duyệt việc giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại đối với khách hàng đó trong vòng hai năm sau khi kết thúc hoạt động tư vấn hoặc sử dụng lao động. / *Personel (including those acting as a managerial capacity) who provided consultant for client or been employed by client, shall not use to review or appove the resolution of this complaints/ appeals for that client within two years following the end of consultancy or employment.*
 - Nếu yêu cầu không thuộc Nghiêm trọng và hậu quả không lớn, chỉ cần kết quả điều tra và

 BUREAU VERITAS	Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd.	VLAB-CERT-SOP-0009
		Version.: [02]
	HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE / QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Revision Date : [-]
		Issue by: [Bichhang Bui]
		Issue Date: [Aug 08, 2024]

kế hoạch hành động / *If reuest are classified as Others and not considered as serious, only investigation report and action plan are required.*

- CFP có trách nhiệm thông tin kết quả điều tra/nguyên nhân/nguyên nhân gốc và kế hoạch hành động cho khách hàng để giải quyết yêu cầu. Kết quả giải quyết yêu cầu phải được gửi hoặc thông báo cho QA để lưu hồ sơ/ *CFP is responsible to communicate findings/causes/root causes and action plan to customer to settle the request. Reuest closure shall be forwarded or informed to QA for record.*
- Nếu việc giải quyết yêu cầu xem xét lại được thực hiện qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp thì bản tóm tắt kết quả giải quyết yêu cầu xem xét lại phải được lập thành văn bản và gửi cho QA để lưu hồ sơ/ *If closure is done via call or meeting, closure summary shall be documented and send to QA for record*
- CAR là tài liệu mật. CFP chỉ được phép gửi bản tóm tắt nguyên nhân gốc và hành động khắc phục cho khách hàng bên ngoài / *CAR Form is confidential. CFP is allowed to send summary of root cause and corrective action to external customer only.*
- Nếu khách hàng không thỏa mãn với nguyên nhân/ nguyên gốc đã xác định và/hoặc hành động đưa ra, quy trình điều tra, phân tích nguyên nhân gốc và đưa ra hành động khắc phục sẽ được tiếp tục cho đến khi đạt được mong đợi của khách hàng. Giải pháp bị khách hàng từ chối 3 lần phải được báo cho Tổng Giám Đốc để được hướng dẫn thêm. / *If customers are not satisfied with identified causes/root causes and/or action plan, process of investigation, root cause analysis and/or proposing corrective action shall be continued until meeting customers' expectation. Solution that are rejected 3 times by customers shall be escalated to Location Heads for further instruction*
- Bộ phận QA sẽ phải được thông tin đầy đủ về các email đang xử lý để đảm bảo rằng quy trình giải quyết yêu cầu xem xét lại/ khiếu nại vận hành đúng / *QA shall be kept in loop in process of handling customer complaints/ appeals to make sure the complaint solving process implemented correctly*
- QA phải theo sát CFP về kết quả giải quyết yêu cầu xem xét lại hàng tuần cho đến khi yêu cầu xem xét lại được giải quyết xong / *QA shall follow up with CFP on complaint*

	Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd.	VLAB-CERT-SOP-0009
		Version.: [02]
	HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE / QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Revision Date : [-]
		Issue by: [Bichhang Bui]
		Issue Date: [Aug 08, 2024]

closing on weekly basis until complaint is settled

- Hồ sơ yêu cầu xem xét lại bao gồm email, biểu mẫu CAR, kết quả điều tra và các tài liệu có liên quan phải được QA lưu giữ với thời gian lưu thích hợp theo VLAB-QA-SOP-0006-CONTROL OF RECORD / *Complaint records including email, CAR form, investigation report and related documents shall be retained by QA with retention period as per VLAB-QA-SOP-0006-CONTROL OF RECORD*
- Trong trường hợp hành động khắc phục cho các yêu cầu xem xét lại của khách hàng không được hoàn thành theo đúng thời gian quy định trong CPSD-GP-CAR-NSOP-CAR PROCESS, nhân viên QA phải làm việc với các bộ phận để ghi nhận nguyên nhân và các thông tin liên quan đến việc không hoàn thành hành động khắc phục này vào biểu mẫu CPSD-GP-CAR-DATA-CAR LOGBOOK/ *In case corrective action wasn't completed on time as CPSD-GP-CAR-NSOP-CAR PROCESS, local QA must work with related department to record reason and other information if any in CPSD-GP-CAR-DATA-CAR LOGBOOK*
- Đối với các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được nhận trực tiếp từ một cá nhân, tổ chức không phải là khách hàng của BVCPS (*ví dụ: người tiêu dùng...*), tùy trường hợp sẽ xem xét có nên đưa ra câu trả lời phụ hợp hay không. Trong trường hợp này, nội dung trả lời cần được thông tin cho khách hàng biết / *For complaints and appeals received from a complainant or appellant, which is not a BVCPS client (such as: consumer ...), 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.*

Table 1: TAT for complaint/ appeal handling

Bảng 1: Thời hạn cho việc giải quyết khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại

Task	Person in charge	TAT
Forward complaint/ appeal to QA and relevant Department Heads	Complaint receiver	Within 2 working hour from complaint receipt
Complaint/ appeal investigation	Responsible departments and	Within 24 hours from

Biên soạn bởi : [Nick Vo](#) Phê duyệt bởi : [Anne Do](#) Lưu lần cuối:
 Chức vụ : [Product Certification Supervisor](#) Chức vụ : [Deputy General Manager](#)

	Bureau Veritas Consumer Product Services Viet Nam Ltd.	VLAB-CERT-SOP-0009
		Version.: [02]
	HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE / QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Revision Date : [-]
		Issue by: [Bichhang Bui]
		Issue Date: [Aug 08, 2024]

	Name	Position	Date
Author:	<i>Nick Vo</i>	<i>Organic Asst. Manager</i>	Jan 14, 2020
Approver:	<i>Anne Do</i>	<i>Deputy General Manager</i>	Jan 14, 2020

REVISION HISTORY			Creation Date of Version 1:	Jan 14, 2020
Rev. No.	Section	Changes	Approval Date	
1		Create new	A2021-0114-03.pdf	
2		Re-approved	A2024-0808-03	

Biên soạn bởi : Nick Vo Phê duyệt bởi : Anne Do Lưu lần cuối:
 Chức vụ : Product Certification Supervisor Chức vụ : Deputy General Manager