



Czech

Choose certainty.  
Add value.

# Thủ Tục Giải Quyết Khiếu Nại và Kháng Cáo liên quan đến Giấy Chứng Nhận FSC® tại TÜV SÜD Czech

## 1 Giới thiệu

Cơ Quan Chứng Nhận FSC tại TÜV SÜD Czech s.r.o. (sau đây là TÜV SÜD) được công nhận bởi Accreditation Services International GmbH (ASI) GmbH để thực hiện Các Chứng Nhận Chuỗi Hành Trình Sản Phẩm (CoC) FSC trên toàn thế giới.

Để đảm bảo một quy trình chứng nhận công bằng và minh bạch, thủ tục này mô tả cách khách hàng hoặc các bên liên quan có thể đệ trình khiếu nại, kháng cáo lên TÜV SÜD Czech và cách thức giải quyết các khiếu nại và kháng cáo đó. Mục đích của thủ tục này là để giải quyết bất kỳ vấn đề nào trong phạm vi giấy chứng nhận COC FSC của TÜV SÜD Czech, và để cải thiện thủ tục chứng nhận nhằm tránh tái diễn vấn đề đó trong tương lai.

Trong trường hợp các khiếu nại liên quan đến các hoạt động của khách hàng TÜV SÜD, chúng tôi khuyến khích các bên khiếu nại liên hệ trực tiếp với khách hàng trước tiên và sử dụng hệ thống khiếu nại để giải quyết tranh chấp đã tồn tại ở cấp độ này nếu có thể.

## 2 Các Định Nghĩa

Các định nghĩa được áp dụng trong tiêu chuẩn này được dựa trên tiêu chuẩn FSC-STD-20-001 của FSC.

**Kháng cáo:** yêu cầu từ một khách hàng của TÜV SÜD đến cơ quan chứng nhận để xem xét lại quyết định đã đưa ra liên quan đến khách hàng đó.

**Bên kháng cáo:** cá nhân hoặc tổ chức nộp đơn kháng cáo.

**Khiếu nại:** sự bày tỏ thái độ không hài lòng (không phải là kháng cáo) của bất kỳ cá nhân hay tổ chức nào với TÜV SÜD liên quan đến các hoạt động để được cấp chứng nhận FSC của TÜV SÜD và/ hoặc các hoạt động để được cấp chứng nhận FSC của khách hàng của họ.

**Bên khiếu nại:** cá nhân hoặc tổ chức nộp đơn khiếu nại.

**Tranh chấp:** Thuật ngữ chung về kháng cáo và khiếu nại.

## 3 Thủ Tục Khiếu Nại và Kháng Cáo

### 3.1 Nộp khiếu nại và kháng cáo

Quản Lý Chất Lượng FSC của cơ quan chứng nhận FSC tại TÜV SÜD Czech chịu trách nhiệm điều phối khiếu nại hay kháng cáo. Các khiếu nại hay kháng cáo phải được gửi bằng văn bản (qua e-mail, fax hoặc thư) đến:

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
Quality Manager of FSC Certification Body  
Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4,  
Czech Republic  
Email: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz),  
điện thoại. +420 239 046 800,  
FAX +420 239 046 805

Khiếu nại hoặc kháng cáo phải có:

- mô tả rõ ràng về khiếu nại hoặc kháng cáo;
- bằng chứng khách quan để hỗ trợ cho từng yếu tố hoặc khía cạnh khiếu nại hoặc kháng cáo;
- Tên và thông tin liên lạc của người nộp đơn;
- một tuyên bố rõ ràng nếu bên khiếu nại muốn được ẩn danh liên quan đến bên được cấp chứng nhận này mà bên khiếu nại chỉ định.

**Trong trường hợp kháng cáo, bên kháng cáo phải nộp kháng cáo trong vòng 14 ngày theo lịch sau khi thông báo quyết định.**

### **3.2 Các bước Xử Lý Kháng Cáo và Khiếu Nại**

**Bước 1:** Trong vòng năm (5) ngày làm việc, Quản Lý Chất Lượng FSC của TÜV SÜD Czech sẽ xác nhận bằng văn bản (email, fax hoặc thư) về việc nhận được khiếu nại hoặc kháng cáo. Trong nội dung phản hồi đến bên kháng cáo hoặc bên khiếu nại, Quản Lý Chất Lượng FSC của TÜV SÜD Czech xác nhận liệu khiếu nại hoặc kháng cáo có liên quan đến các hoạt động chứng nhận mà Cơ Quan Chứng Nhận FSC của TÜV SÜD chịu trách nhiệm không. Nếu kháng cáo hoặc khiếu nại không liên quan đến các hoạt động chứng nhận FSC của TÜV SÜD tiến hành, sẽ không có theo dõi thêm. Quyết định này có thể được kháng cáo lại bằng cách sử dụng thủ tục này.

**Bước 2:** Khi nhận khiếu nại hoặc kháng cáo này, Quản Lý Chất Lượng FSC phải chỉ định một nhóm theo dõi kháng cáo hoặc khiếu nại này. Nhóm này phải bao gồm những người từ trước đến nay không liên quan đến vấn đề này. Nếu thích hợp và có thể, nhóm sẽ bao gồm một Kiểm toán viên trưởng của FSC được chỉ định, và một người hiểu biết về quốc gia đó. “Nhóm” cũng có thể có duy nhất một người. Quản Lý Chất Lượng hoặc những người thuộc “Hội Đồng Chứng Nhận” sẽ không được thuộc nhóm này, nếu họ phê duyệt báo cáo (xem bước 4) Trường hợp Quản Lý Chất Lượng FSC đã tham gia vào vấn đề tranh chấp, trách nhiệm theo dõi tranh chấp được chuyển đến “hội đồng chứng nhận” của TÜV SÜD Czech. Kháng cáo hoặc khiếu nại và tất cả các thông tin và quyết định liên quan được ghi vào hệ thống CNTT của TÜV SÜD Czech (ESE).

Bên kháng cáo hoặc bên khiếu nại được thông báo về quá trình đánh giá khiếu nại hoặc kháng cáo trong toàn bộ quá trình. Thông tin cũng có thể được lấy bởi bên khiếu nại hoặc bên kháng cáo theo yêu cầu.

**Bước 3:** trong vòng (2) tuần kể từ khi nhận khiếu nại hoặc kháng cáo, Quản Lý Chất Lượng FSC của TÜV SÜD Czech cung cấp phản hồi ban đầu, bao gồm tóm lược về quá trình hành động được đề xuất của cơ quan chứng nhận để theo dõi khiếu nại hoặc kháng cáo và nhóm theo dõi. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột lợi ích được nhận thấy với thành viên của nhóm, bên khiếu nại hoặc bên kháng cáo sẽ xác định điều này và nhóm có thể được thay đổi. Trong trường hợp kháng cáo hoặc khiếu nại yêu cầu điều tra chuyên sâu; nhóm được chỉ định trong bước 2 phải:

- Xem lại khiếu nại hoặc kháng cáo và bằng chứng liên quan được nộp.
- Thu thập bất kỳ thông tin bổ sung nào cần thiết để đánh giá kháng cáo hoặc khiếu nại
- Nếu được yêu cầu, thực hiện các cuộc phỏng vấn với các bên liên quan, hoặc đánh giá tại chỗ
- Chuẩn bị một báo cáo bằng văn bản và nộp nó cho Quản Lý Chất Lượng FSC hoặc Hội Đồng Chứng Nhận

**Chi phí cho cuộc điều tra này sẽ được ước tính trước và được thông báo cho bên kháng cáo hoặc bên khiếu nại.** Mặc dù TÜV SÜD hướng đến một quá trình đánh giá công bằng và

minh bạch, TÜV SÜD không thể gánh chịu chi phí cho quá trình này. TÜV SÜD có quyền tính phí điều tra tùy vào tính chất của đơn kháng cáo hoặc khiếu nại,

**Bước 4:** Báo cáo bằng văn bản của nhóm liên quan đến kháng cáo hoặc khiếu nại được trình bày cho Quản Lý Chất Lượng (hoặc Hội Đồng Chứng Nhận). Quản Lý Chất Lượng (hoặc Hội Đồng Chứng Nhận) xem xét báo cáo và phê duyệt hoặc từ chối báo cáo đó. Quyết định này bao gồm:

- Mô tả cuộc điều tra được TÜV SÜD tiến hành, các bằng chứng được thu thập và xác minh và các kết luận được nhóm điều tra rút ra;
- Nếu có thể, Các Hành Động Khắc Phục đã được thực hiện, hoặc sẽ được thực hiện, tại TÜV SÜD hay khách hàng của TÜV SÜD;
- Thông tin nếu TÜV SÜD xem kháng cáo và khiếu nại là đã được giải quyết (đã đóng) dựa trên thông tin có trong báo cáo này.

**Bước 5:** Trong vòng ba (3) tháng kể từ ngày nhận đơn khiếu nại hoặc kháng cáo, báo cáo từ Bước 4 và quyết định của TÜV SÜD được thông báo cho bên khiếu nại hoặc bên kháng cáo bằng văn bản.

**Bước 6:** bên khiếu nại có thể gửi đơn khiếu nại đến ASI trong trường hợp:

- Bên khiếu nại không đồng ý với phản hồi từ TÜV SÜD, hoặc
- vấn đề vẫn chưa được giải quyết thông qua việc thực hiện đầy đủ của các thủ tục của TÜV SÜD, hoặc
- Bên khiếu nại không hài lòng với cách TÜV SÜD xử lý khiếu nại.

Để nộp đơn khiếu nại cho ASI, quy trình tương ứng ASI-PRO-20-104-Complaints phải được áp dụng. Các thông tin bổ sung có thể được tìm thấy trên trang web của ASI: <http://www.accreditation-services.com/dispute-management/>

Bước cuối cùng, bên khiếu nại có thể làm theo thủ tục khiếu nại của FSC như được trình bày trong thủ tục FSC tương ứng: <https://ic.fsc.org/en/stakeholders/dispute-resolution/>

## 4 Các Chủ Đề Bổ Sung

- 4.1 Theo các yêu cầu của FSC, tất cả các đơn khiếu nại được mang đến TÜV SÜD được đăng ký với FSC.
- 4.2 Các khiếu nại ẩn danh và biểu hiện của sự không hài lòng không được chứng minh là khiếu nại được TÜV SÜD coi là “ý kiến các bên liên quan” và giải quyết trong đợt kiểm tra tiếp theo ở bên được cấp chứng nhận.
- 4.3 TÜV SÜD phản hồi các khiếu nại và kháng cáo bằng cùng **ngôn ngữ** được sử dụng trong báo cáo chứng nhận tóm tắt công khai, hoặc sẽ thống nhất với bên khiếu nại về ngôn ngữ được sử dụng. Ngôn ngữ thường dùng nhất là tiếng Anh, hoặc ngôn ngữ của bên kháng cáo hoặc bên khiếu nại.
- 4.4 Trong quá trình giải quyết tranh chấp, tất cả các quyết định ban đầu của TÜV SÜD Czech vẫn có hiệu lực cho tới khi TÜV SÜD Czech hoặc một cơ quan được chỉ định khác giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo này.
- 4.5 Thủ Tục này là tài liệu công khai và có sẵn để tải xuống tại [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz) và sẽ được gửi đến bất cứ ai theo yêu cầu.