

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version)

Tóm tắt Quy trình Giải quyết Khiếu nại & Khiếu nại (Bản công khai)

1. OBJECTIVE

1. MỤC TIÊU

The purpose of this procedure is to communicate the standard process to all stakeholders to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner.

Mục đích của quy trình này là truyền đạt quy trình tiêu chuẩn đến tất cả các bên liên quan để đảm bảo rằng tất cả các khiếu nại và khiếu nại được xử lý một cách chuyên nghiệp và có trách nhiệm.

ESTS DEFINITIONS

ĐỊNH NGHĨA ESTS

Complaint: An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to ESTS relating to the certification, auditing or verification activities of ESTS and/or the certification activities of the clients certified by ESTS.

Khiếu nại: Một sự thể hiện sự không hài lòng của bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào gửi đến ESTS liên quan đến các hoạt động chứng nhận, kiểm tra hoặc xác minh của ESTS và/hoặc các hoạt động chứng nhận của các khách hàng được chứng nhận bởi ESTS.

Note: The **Complaint** could be also the **Grievance** expressed by any interested party related to the certification, auditing or verification activities delivered by ESTS.

Lưu ý: **Khiếu nại** cũng có thể là sự phản ánh của bất kỳ bên quan tâm nào liên quan đến các hoạt động chứng nhận, kiểm tra hoặc xác minh được thực hiện bởi ESTS.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, a Complaint shall include:

Trong bối cảnh chương trình chứng nhận, kiểm tra hoặc xác minh của ESTS, một Khiếu nại sẽ bao gồm:

- a) Name and contact information of the complainant, and
- a) Tên và thông tin liên hệ của người khiếu nại, và
- b) A clear description of the issue, and
- b) Mô tả rõ ràng về vấn đề, và
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
- c) Bằng chứng hỗ trợ cho từng yếu tố hoặc khía cạnh của khiếu nại.

Appeal: A request by the client to the ESTS for reconsideration of a certification, auditing or verification Decision or Decision made by ESTS relating to that client.

Khiếu nại: Yêu cầu của khách hàng đối với ESTS để xem xét lại quyết định chứng nhận, kiểm tra hoặc xác minh hoặc quyết định được ESTS đưa ra liên quan đến khách hàng đó.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, an Appeal shall include:

Trong bối cảnh chương trình chứng nhận, kiểm tra hoặc xác minh của ESTS, một Kháng cáo sẽ bao gồm:

- a) Name and contact information of the submitter, and
- a) Tên và thông tin liên hệ của người gửi, và
- b) A clear description of the issue, and
- b) Mô tả rõ ràng về vấn đề, và
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- c) Bằng chứng hỗ trợ cho từng yếu tố hoặc khía cạnh của khiếu nại.

2. GENERAL PRINCIPLES

2. 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 gửi, điều tra và quyết định các khiếu nại hoặc kháng cáo phải tránh mọi hành động phân biệt đối xử đối với các bên liên quan. Quá trình này phải được quản lý một cách bảo mật.

The aggrieved party could send Complaints and Appeals to ESTS Integrity Committee (hereafter called ESTS IC) by email, the email address (integrity@estsglobal.com) is available on the ESTS website: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

Bên bị thiệt hại có thể gửi Khiếu nại và Kháng cáo đến Ủy ban Đạo đức ESTS (sau đây gọi là ESTS IC) qua email, địa chỉ email (integrity@estsglobal.com) có sẵn trên trang web của ESTS: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

If a complaint is raised against the clients certified, audited or verified by ESTS, ESTS shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant.

Nếu có khiếu nại đối với các khách hàng đã được chứng nhận, kiểm tra hoặc xác minh bởi ESTS, ESTS sẽ bảo vệ sự ẩn danh của người khiếu nại liên quan đến khách hàng của họ, nếu điều này được yêu cầu bởi người khiếu nại.

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant ESTS services for processing. The relevant ESTS services 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.

Các khiếu nại và kháng cáo nhận được phải được ghi lại và chi tiết của chúng sẽ được chuyển đến các dịch vụ liên quan của ESTS để xử lý. Các dịch vụ liên quan của ESTS có trách nhiệm thu thập và xác minh tất cả các thông tin cần thiết (nếu có thể) để tiến hành khiếu nại hoặc kháng cáo đến quyết định. Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo phải được xem xét và phê duyệt bởi người không tham gia vào việc đánh giá liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo.

ESTS shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used.

ESTS sẽ phản hồi khiếu nại và kháng cáo bằng ngôn ngữ tương ứng, hoặc sẽ thỏa thuận với người gửi về ngôn ngữ sử dụng.

Complainant has the opportunity to refer their complaint to the Accreditation Body (AB), including ASI (AB for FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, etc.), JAS-ANZ (AB for BRCGS), SAAS (AB for SA8000 program), among others, 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 ESTS and/or is dissatisfied by the way the ESTS handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to the Program/Scheme Owner, including FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, among others.

Người khiếu nại có cơ hội chuyển khiếu nại của mình đến Tổ chức Công nhận (AB), như ASI (AB cho FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, v.v.), JAS-ANZ (AB cho BRCGS) và SAAS (AB cho chương trình SA8000), v.v. Nếu vấn đề chưa được giải quyết thông qua việc thực hiện đầy đủ quy trình hiện tại, hoặc nếu người khiếu nại không đồng ý với kết luận của ESTS và/hoặc không hài lòng với cách thức ESTS xử lý khiếu nại, người khiếu nại có thể chuyển khiếu nại đến Chủ sở hữu Chương trình/Chế độ, như FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS và SAI, v.v.

3.OVERALL PROCESS STEPS

3. CÁC BƯỚC QUY TRÌNH TỔNG QUÁT

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

Đối với mỗi khiếu nại hoặc kháng cáo, các điểm sau đây phải được tuân thủ:

1) Upon receipt a Complaints or Appeals, ESTS IC shall confirm whether the complaint or appeal relates to ESTS certification, auditing or verification activities for which ESTS is responsible and, if so, ESTS IC shall determine which relevant ESTS service is responsible to address it.

1) Khi nhận được khiếu nại hoặc kháng cáo, ESTS IC sẽ xác nhận xem khiếu nại hoặc kháng cáo có liên quan đến các hoạt động chứng nhận, kiểm tra hoặc xác minh của ESTS mà ESTS chịu trách nhiệm hay không, và nếu có, ESTS IC sẽ xác định dịch vụ ESTS liên quan nào chịu trách nhiệm giải quyết vấn đề đó.

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, the Program Manager is appointed. If the Program 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 ESTS IC.

Sau đó, một người nội bộ độc lập đủ trình độ sẽ được chỉ định, mặc định, Quản lý Chương trình sẽ được chỉ định. Nếu Quản lý Chương trình tham gia vào quá trình đánh giá (kiểm tra hoặc ra quyết định) liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo, một người nội bộ độc lập đủ trình độ mới sẽ được ESTS IC chỉ định.

2) If the Complaints or Appeals are acceptable, ESTS IC shall acknowledge receipt of a complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by the Program Manager or a qualified internal independent person, if different.

2) Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo được chấp nhận, ESTS IC sẽ xác nhận việc nhận khiếu nại hoặc kháng cáo qua email. Khiếu nại và kháng cáo phải được Quản lý Chương trình hoặc người nội bộ độc lập đủ trình độ, nếu khác, ghi nhận lại.

3) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall provide an initial response, including an outline of the ESTS proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

3) Quản lý Chương trình (hoặc người nội bộ độc lập đủ trình độ, nếu khác) sẽ cung cấp phản hồi ban đầu, bao gồm phác thảo các bước hành động mà ESTS đề xuất để theo dõi khiếu nại hoặc kháng cáo, trong vòng hai (2) tuần kể từ khi nhận được khiếu nại hoặc kháng cáo.

4) The Program 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 ESTS services manager.

4) Quản lý Chương trình (hoặc người nội bộ độc lập đủ trình độ, nếu khác) sẽ giám sát kết quả và thông báo cho người khiếu nại / người kháng cáo về tiến trình đánh giá khiếu nại hoặc kháng cáo, và đã điều tra các cáo buộc và chỉ ra tất cả các hành động đề xuất để phản hồi lại khiếu nại trong vòng 3 tháng kể từ khi nhận được khiếu nại với sự hỗ trợ của quản lý dịch vụ ESTS liên quan.

5) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) and ESTS IC shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant/appellant once the complaint or appeal is considered to be closed, meaning that the ESTS has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant/appellant.

5) Quản lý Chương trình (hoặc người nội bộ độc lập đủ trình độ, nếu khác) và ESTS IC sẽ xem xét và phê duyệt quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo, và thông báo cho người khiếu nại hoặc người kháng cáo khi khiếu nại được coi là đã được đóng, có nghĩa là ESTS đã thu thập và xác minh tất cả thông tin cần thiết, điều tra các cáo buộc, đưa ra quyết định về khiếu nại và phản hồi lại người khiếu nại / người kháng cáo.