

HỆ THỐNG QUẢN LÝ THEO YÊU CẦU CỦA ISO/IEC 17029:2019
MANAGEMENT SYSTEM AS REQUIREMENTS OF ISO/IEC 17029:2019



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
PROCEDURE FOR HANDLING
KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ
COMPLAINTS AND APPEALS

Mã số/ Code: **ENVI P 9.10**

Lần ban hành/ Version: **1.1**

Ngày ban hành/ Date of issue: **16/05/2025**

Soạn thảo
Approved by

Soát xét
Review by

Phê duyệt
Created by



Trần Thảo Nguyên



Bạch Quốc Vương



Võ Nguyễn Hoài Ân

Trang/ Page: 2/10

MỤC LỤC

1.	MỤC ĐÍCH/ <i>PURPOSE</i>	4
2.	PHẠM VI ÁP DỤNG/ <i>SCOPE OF USE</i>	4
4.	THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA/ <i>TERMS AND DEFINITIONS</i>	5
4.1.	Tính khách quan/ <i>Impartiality</i>	5
4.2.	Yêu cầu xem xét lại/ <i>Appeals</i>	5
4.3.	Khiếu nại/ <i>Complaints</i>	5
5.	TRÁCH NHIỆM/ <i>RESPONSIBILITY</i>	5
6.	NỘI DUNG/ <i>CONTENT</i>	6
6.1.	Tiếp nhận khiếu nại và yêu cầu xem xét lại/ <i>Receiving complaints and appeals</i>	6
6.2.	Đánh giá mức độ của sự không phù hợp/ <i>Assess the level of the nonconformity</i>	7
6.3.	Xử lý công việc không phù hợp/ <i>Handling nonconformity work</i>	7
6.3.1.	Đối với công việc không phù hợp nhẹ/ <i>For minor nonconformity work</i>	7
6.3.2.	Đối với công việc không phù hợp nặng/ <i>For major nonconformity work</i>	7
6.4.	Trình tự giải quyết khiếu nại/ <i>Complaints settlement procedure</i>	8
6.4.1.	Viết đơn/ <i>Write a complaint</i>	8
6.4.2.	Nhận đơn/ <i>Receive complaints</i>	8
6.4.3.	Trả lời thời gian giải quyết/ <i>Receive complaints</i>	8
6.4.4.	Xử lý khiếu nại/ <i>Complaint handling</i>	8
6.4.5.	Ra quyết định xử lý/ <i>Issue a decision to handle</i>	9
6.4.6.	Khiếu nại vượt cấp/ <i>Complaints beyond level</i>	9
7.	PHÂN PHỐI TÀI LIỆU/ <i>DISTRIBUTION OF DOCUMENTS</i>	9
8.	BIỂU MẪU ÁP DỤNG/ <i>APPLICATION FORM</i>	9
9.	HỒ SƠ/ <i>RECORDS</i>	10

1. MỤC ĐÍCH/ PURPOSE

Quy trình này được thiết lập nhằm mục đích xử lý kịp thời những khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng và các bên liên quan đối với dịch vụ thẩm định/ thẩm tra của Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển môi trường ENVI-Solutions.

This procedure is established to promptly handle complaints and requests for reconsideration from customers and stakeholders regarding the appraisal/inspection services of ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG/ SCOPE OF USE

Quy trình này áp dụng cho tất cả các hoạt động liên quan đến quá trình kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của ENVI, áp dụng đối với khách hàng và các quan tâm đến dịch vụ thẩm định/ thẩm tra, với các bộ phận và cá nhân thuộc Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển môi trường ENVI-Solutions tham gia vào quá trình kiểm tra xác nhận và/ hoặc xác nhận giá trị sử dụng.

This procedure applies to all activities related to ENVI's validation and verification process, to clients and those interested in the validation/ verification service, to departments and individuals of ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company involved in the validation and/ or verification process.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO/ NORMATIVE REFERENCES

Trong tài liệu này, chúng tôi tham khảo các tài liệu sau:

In this document, we refer to the following documents:

- ISO/IEC 17000:2020 Kiểm tra xác nhận và Xác nhận giá trị sử dụng sự phù hợp – Từ vựng và các nguyên tắc chung;
- ISO/IEC 17029:2019 Kiểm tra xác nhận và Xác nhận giá trị sử dụng sự phù hợp – Nguyên tắc chung và Yêu cầu đối với Tổ chức xác nhận giá trị sử dụng và Kiểm tra xác nhận;
- ISO 14065:2020 Nguyên tắc và yêu cầu chung cho các Tổ chức xác nhận giá trị sử dụng và Kiểm tra xác nhận thông tin môi trường;
- ISO 14064-1:2018 Khí nhà kính – Phần 1: Đặc điểm kỹ thuật và hướng dẫn ở cấp độ tổ chức để định lượng và báo cáo lượng phát thải và loại bỏ khí nhà kính;
- ISO 14064-2:2019 Khí nhà kính – Phần 2: Đặc điểm kỹ thuật và hướng dẫn ở cấp dự án để định lượng, theo dõi và báo cáo giảm phát thải khí nhà kính hoặc cải thiện việc loại bỏ;
- ISO 14064-3:2019 Khí nhà kính – Phần 3: Đặc điểm kỹ thuật có hướng dẫn để xác minh và xác nhận các tuyên bố về khí nhà kính;
- ISO/IEC 17000:2020 Conformity assessment – Vocabulary and general principles;
- ISO/IEC 17029:2019 Conformity assessment – General principles and requirements for Validation and Verification bodies;
- ISO 14065:2020 General principles and requirements for bodies validating and verifying environmental information;
- ISO 14064-1:2018 Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals;
- ISO 14064-2:2019 Greenhouse gases – Part 2: Specification with guidance at the project level for quantification, monitoring and reporting of greenhouse gas emission reductions or removal enhancements;
- ISO 14064-3:2019 Greenhouse gases – Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas statements;

- ISO 14066:2011 Khí nhà kính – Yêu cầu năng lực đối với đoàn xác nhận giá trị sử dụng và kiểm tra xác nhận khí nhà kính;
- Các văn bản khác có liên quan.
- ISO 14066:2011 Greenhouse gas – Competence requirements for greenhouse gas validation teams and verification teams;
- Other relevant documents.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA/ TERMS AND DEFINITIONS

4.1. Tính khách quan/ Impartiality

Tính khách quan là sự thể hiện của tính vô tư.

Chú thích 1: Vô tư có nghĩa là không có xung đột về lợi ích hoặc xung đột lợi ích được giải quyết sao cho không ảnh hưởng bất lợi đến các hoạt động tiếp theo của tổ chức thẩm định/ thẩm tra.

Chú thích 2: Các thuật ngữ khác để truyền đạt cấu thành của tính khách quan là độc lập, không có xung đột lợi ích, không thiên lệch, không thành kiến, trung lập, công bằng, cởi mở không thiên vị, tách bạch, cân bằng.

Impartiality is the expression of objectivity.

Note 1: Impartiality means that there is no conflict of interest or that the conflict of interest is resolved so as not to adversely affect the subsequent activities of the validation/ verification body.

Note 2: Other terms to convey the constituents of objectivity are independence, freedom from conflict of interest, unbiased, unprejudiced, neutral, fair, open-minded, unbiased, balanced.

4.2. Yêu cầu xem xét lại/ Appeals

Yêu cầu xem xét lại là yêu cầu của nhà cung cấp đối tượng thẩm định/ thẩm tra với tổ chức thẩm định/ thẩm tra để xem xét lại quyết định do tổ chức đưa ra liên quan đến đối tượng đó.

Appeals is a request by the supplier of an validation/ verification object to the validation/ verification body to reconsider a decision made by the body in relation to that object.

4.3. Khiếu nại/ Complaints

Khiếu nại là hình thức diễn đạt sự không hài lòng, khác với yêu cầu xem xét lại, của một cá nhân hay tổ chức bất kỳ với tổ chức thẩm định/ thẩm tra về các hoạt động của tổ chức thẩm định/ thẩm tra đó với mong muốn được đáp lại.

A complaint is a form of expression of dissatisfaction, other than a request for reconsideration, by an individual or organization to an validation/ verification body regarding the activities of that validation/ verification body with the desire to receive a response.

5. TRÁCH NHIỆM/ RESPONSIBILITY

Nhân viên Phòng Hành chính Tổng hợp và Phòng Dịch vụ khách hàng chịu trách nhiệm tiếp nhận đơn khiếu nại hoặc đề nghị xem xét lại tuyên bố thẩm định/ thẩm tra của khách hàng, cơ quan quản lý hoặc các bên quan tâm.

Giám đốc, Quản lý chất lượng, Trưởng bộ phận hoặc người được phân công tiếp nhận và xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của Công ty có trách nhiệm tuân thủ quy định trong quy trình này.

The General Administration and Customer Service Department staff are responsible for receiving complaints or requests for review of audit/audit statements from customers, regulatory agencies or interested parties.

The Director, Quality Manager, Department Head or person assigned to receive and handle complaints and requests for review of the Company is responsible for complying with the provisions of this procedure.

6. NỘI DUNG/ CONTENT

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

Trong quá trình tham gia thực hiện hoạt động thẩm định/ thẩm tra, chuyên gia của Phòng nghiệp vụ có trách nhiệm phát hiện các công việc không phù hợp. Khi phát hiện công việc không phù hợp người phát hiện phải báo cáo ngay cho trưởng phòng hoặc người có trách nhiệm. Trong trường hợp khẩn cấp, phải thực hiện ngay các biện pháp cần thiết nhằm ngăn không cho vấn đề trầm trọng hơn.

Mọi nhân viên của Công ty khi nhận được phản ánh, khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại của khách hàng hoặc các bên liên quan theo các hình thức email, điện thoại, phản ánh trực tiếp,... phải báo cáo Quản lý trực tiếp để xem xét và đưa ra hướng giải quyết.

Người được phân công xử lý khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại có trách nhiệm xác minh tính chính xác, đúng đắn của những thông tin mà khách hàng hoặc các bên liên quan phản ánh.

Nếu những thông tin đó không chính xác hoặc không liên quan đến hoạt động thẩm định/ thẩm tra của Công ty thì phải báo cáo Giám đốc hoặc Quản lý chất lượng để trả lời khách hàng hoặc các bên liên quan.

Nếu các thông tin đó là chính xác hoặc liên quan đến hoạt động thẩm định/ thẩm tra của Công ty, người được phân công xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại phải báo cáo Giám đốc để kịp thời đưa ra phương án xử lý.

Việc xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại phải được tiến hành một cách khách quan, không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào.

Việc xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được thực hiện theo Quy trình thực hiện Hành động khắc phục ENVI P 11.4, bao gồm các bước sau:

- Tìm nguyên nhân của điều không phù hợp;
- Thực hiện khắc phục và ngăn ngừa việc tái diễn của điều không phù hợp;
- Phân tích những khả năng có thể xảy đến của những điều không phù hợp tiềm ẩn.

During the process of participating in the validation/ verification activities, the experts of the Operations Department are responsible for detecting inappropriate work. When detecting inappropriate work, the discoverer must immediately report to the department head or responsible person. In case of emergency, necessary measures must be taken immediately to prevent the problem from getting worse.

All employees of the Company, when receiving feedback, complaints or appeals from clients or related parties in the form of email, phone, direct feedback, etc., must report to the direct Manager for consideration and provide a solution.

The person assigned to handle complaints or appeals is responsible for verifying the accuracy and correctness of the information reflected by clients or related parties.

The person assigned to handle complaints or appeals is responsible for verifying the accuracy and correctness of the information reflected by clients or related parties.

If the information is accurate or related to the Company's validation/ verification activities, the person assigned to handle the complaint or appeals must report to the Director to promptly propose a solution.

The handling of complaints and appeals must be conducted impartially and must not lead to any discriminatory actions.

The handling of complaints and appeals is carried out according to the Corrective Action Implementation Procedure ENVI P 11.4, including the following steps:

- *Find the cause of the nonconformity;*
- *Take corrective action and prevent the recurrence of the nonconformity;*
- *Analyze the possibilities of potential nonconformities.*

6.2. Đánh giá mức độ của sự không phù hợp/ Assess the level of the nonconformity

Trưởng phòng Nghiệp vụ hoặc Quản lý chất lượng có trách nhiệm xem xét công việc không phù hợp so với các yêu cầu kỹ thuật có liên quan để xác định mức độ ảnh hưởng đến kết quả thẩm định/ thẩm tra, sau đó phân loại công việc không phù hợp ở mức nặng hay nhẹ.

The Head of Operations or Quality Management is responsible for reviewing nonconforming work against relevant technical requirements to determine the extent of impact on the validation/ verification results, and then classifying nonconforming work as either minor or major.

Việc đánh giá mức độ không phù hợp được thực hiện theo Quy trình đánh giá nội bộ ENVI P 11.3.

The assessment of nonconformity is carried out according to ENVI Internal Audit Procedure P 11.3.

6.3. Xử lý công việc không phù hợp/ Handling nonconformity work

6.3.1. Đối với công việc không phù hợp nhẹ/ For minor nonconformity work

Trưởng phòng Nghiệp vụ hoặc Quản lý chất lượng xác định cho phép vẫn tiếp tục công việc, đồng thời xác định nguyên nhân để đề ra phương án và tổ chức thực hiện hành động khắc phục theo Quy trình thực hiện hành động khắc phục ENVI P 11.4.

The Head of the Operations Department or Quality Management determines that the work should continue, and at the same time determines the cause to propose a plan and organize the implementation of corrective action according to the Corrective Action Implementation Procedure ENVI P 11.4.

6.3.2. Đối với công việc không phù hợp nặng/ For major nonconformity work

a. Trưởng phòng Nghiệp vụ hoặc Quản lý chất lượng có thẩm quyền tạm dừng công việc và giữ lại tuyên bố thẩm định/ thẩm tra có liên quan (nếu chưa phát hành).

The Head of the Operations Department or the Quality Manager has the authority to suspend the work and retain the relevant validation/ verification statement (if not yet issued).

b. Trưởng phòng Nghiệp vụ hoặc Quản lý chất lượng lập báo cáo trình Giám đốc phê duyệt việc dừng hẳn công việc, xác định nguyên nhân, chọn phương án hành động khắc phục trình Giám đốc phê duyệt.

The Head of the Operations Department or the Quality Manager prepares a report to the Director for approval to completely stop the work, determine the cause, select a corrective action plan to submit to the Director for approval.

c. Căn cứ báo cáo của Trưởng phòng Nghiệp vụ hoặc Quản lý chất lượng, Giám đốc quyết định việc thông báo cho khách hàng và thu hồi tuyên bố thẩm định/ thẩm tra đã phát hành (nếu có).

Based on the report of the Head of the Operations Department or the Quality Manager, the Director decides to notify the customer and withdraw the validation/ verification statement that has been issued (if any).

d. Trưởng phòng Nghiệp vụ hoặc Quản lý chất lượng có trách nhiệm tổ chức thực hiện hành động khắc phục theo Quy trình thực hiện Hành động khắc phục ENVI P 11.4.

The Head of the Operations Department or the Quality Manager is responsible for organizing the implementation of corrective actions according to the Corrective Action Implementation Procedure ENVI P 11.4.

e. Giám đốc hoặc người được ủy quyền cho phép tiếp tục công việc sau khi hành động khắc phục đã được thực hiện xong.

The Director or authorized person allows the work to continue after the corrective action has been completed.

- f. Phòng Nghiệp vụ xây dựng và thường xuyên soát xét hướng dẫn xử lý đối với các công việc không phù hợp.

The Operations Department develops and regularly reviews the handling instructions for non-conforming work.

6.4. Trình tự giải quyết khiếu nại/ Complaints settlement procedure

6.4.1. Viết đơn/ Write a complaint

Người muốn khiếu nại phải gửi đơn khiếu nại theo mẫu ENVI P 9.10 F01 cho nhân viên phòng Hành chính Tổng hợp hoặc Trưởng các bộ phận.

The person wishing to complain must submit a complaint form according to ENVI P 9.10 F01 to the General Administration staff or the Head of the departments.

6.4.2. Nhận đơn/ Receive complaints

Người nhận đơn phải xem xét nội dung đơn, nếu không đúng thẩm quyền giải quyết thì giải thích và hướng dẫn cho người khiếu nại biết.

The person receiving the complaint must review the content of the complaint. If it is not within the authority to resolve, explain and guide the complainant.

Nếu đúng thẩm quyền thì kiểm tra các loại tài liệu, hồ sơ kèm theo, nếu đúng theo quy định thì ghi nội dung khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại vào phiếu xem xét khiếu nại ENVI P 9.10 F02.

If it is within the authority, check the attached documents and records. If it is in accordance with the regulations, record the complaint/ appeals on the complaint review form ENVI P 9.10 F02.

Sau khi tiếp người khiếu nại xong, người tiếp nhận phải ghi đầy đủ nội dung vào Sổ theo dõi khiếu nại theo mẫu ENVI P 9.10 F 04.

After receiving the complainant, the recipient must record the full content in the Complaint Tracking Book according to form ENVI P 9.10 F 04.

6.4.3. Trả lời thời gian giải quyết/ Receive complaints

Sau khi xem xét toàn bộ nội dung, người nhận đơn phải trả lời thời gian giải quyết cho người khiếu nại biết.

After reviewing the entire content, the recipient must respond to the complainant with a time limit for resolution.

Trường hợp bộ phận liên quan đến khiếu nại nếu tự giải quyết được thì thời gian trả lời không quá 5 ngày làm việc.

In case the department involved in the complaint can resolve the complaint itself, the response time shall not exceed 5 working days.

Trường hợp bộ phận liên quan đến khiếu nại không thể tự giải quyết được thì thời gian trả lời không quá 10 ngày làm việc.

In case the department involved in the complaint cannot resolve the complaint itself, the response time shall not exceed 10 working days.

6.4.4. Xử lý khiếu nại/ Complaint handling

Người có thẩm quyền xử lý khiếu nại phải có trách nhiệm giải quyết theo thời hạn giải quyết nêu trên.

The person with authority to handle the complaint must be responsible for resolving it within the above-mentioned resolution period.

Người giải quyết khiếu nại phải là người không tham gia trực tiếp vào công việc bị khiếu nại.

The person resolving the complaint must not be directly involved in the work being complained about.

Trong trường hợp cần phải có hội đồng để giải quyết khiếu nại thì phải lập biên bản cuộc họp hội đồng theo mẫu ENVI P 9.10 F05.

In case a council is required to resolve the complaint, the minutes of the council meeting must be drawn up according to form ENVI P 9.10 F05.

6.4.5. Ra quyết định xử lý/ *Issue a decision to handle*

Việc xử lý khiếu nại có thể thông qua thông tin trực tiếp, thông tin bằng văn bản hoặc ra quyết định xử lý.

Trường hợp ra quyết định xử lý thì thực hiện theo mẫu ENVI P 9.10 F06.

Complaints can be handled through direct communication, document communication or a decision to handle.

In case of a decision to handle, follow the form ENVI P 9.10 F06.

6.4.6. Khiếu nại vượt cấp/ *Complaints beyond level*

Khi nhận được khiếu nại vượt cấp thì người nhận được khiếu nại phải giải thích cho người khiếu nại đúng các thủ tục, quy trình trên đây.

Nếu sau thời hạn giải quyết mà người có thẩm quyền không giải quyết hoặc người khiếu nại không đồng ý với cách giải quyết thì có thể khiếu nại lên cấp tiếp theo.

When receiving a complaint at a higher level, the person receiving the complaint must explain to the complainant the correct procedures and processes above.

If after the deadline for resolution, the competent authority has not resolved the complaint or the complainant does not agree with the resolution, the complaint can be submitted to the next level.

7. PHÂN PHỐI TÀI LIỆU/ *DISTRIBUTION OF DOCUMENTS*

- | | |
|---------------------------------------|--|
| - Quản lý chất lượng của ENVI: 01 bản | - ENVI Quality Manager: 01 copy |
| - Phòng Nghiệp vụ: 01 bản | - Operations Department: 01 copy |
| - Phòng Hành chính Tổng hợp: 01 bản | - General Administration Department: 01 copy |
| - Phòng Kế toán tài chính: 01 bản | - Financial Accounting Department: 01 copy |
| - Phòng Dịch vụ khách hàng: 01 bản | - Customer Service Department: 01 copy |

8. BIỂU MẪU ÁP DỤNG/ *APPLICATION FORM*

- | | |
|---|--|
| - ENVI P 9.10 F01: Phiếu ghi nhận khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại | - ENVI P 9.10 F01: Complaint or appeals record form |
| - ENVI P 9.10 F02: Phiếu xem xét khiếu nại và yêu cầu xem xét lại | - ENVI P 9.10 F02: Complaint and appeals review form |
| - ENVI P 9.10 F03: Thư lời khách hàng về khiếu nại, yêu cầu xem xét lại | - ENVI P 9.10 F03: Clients response letter on complaint, appeals |
| - ENVI P 9.10 F04: Sổ tiếp nhận khiếu nại và yêu cầu xem xét lại | - ENVI P 9.10 F04: Complaint and appeals receipt book |
| - ENVI P 9.10 F05: Biên bản họp xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại | - ENVI P 9.10 F05: Minutes of meeting to handle complaint, appeals |
| - ENVI P 9.10 F06: Quyết định xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại | - ENVI P 9.10 F06: Decision to handle complaint and appeals |
| - ENVI P 9.10 F07: Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng | - ENVI P 9.10 F07: Clients opinion survey form |

9. HỒ SƠ/ RECORDS

Tất cả hồ sơ liên quan đến quá trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được lưu giữ an toàn và bảo mật tại Hệ thống hồ sơ của ENVI theo quy định trong Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản ENVI P 11.6.

All records related to the complaint and appeals process are kept safe and secure in ENVI's Records System as prescribed in Documented Information Control Procedure ENVI P 11.6.