

CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH CÀ PHÊ VÀ HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU
CAFECONTROL

228A Pasteur, Phường Xuân Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Điện thoại: (+84) 028.38207550 - 028.38207552; Fax: (+84) 028.38207554
Website: <http://www.cafecontrol.com.vn> - Email: info@cafecontrol.com.vn
PHÒNG CHỨNG NHẬN - 75/38 Nguyễn Lương Bằng, Phường Tân Lập, Tỉnh Daklak
Điện thoại: 0262.3862040 - Fax: 0262.3862.401 - Email: pcncafecontroldaklak@gmail.com
----- oOo -----



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI - KHÁNG NGHỊ
COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

Mã hóa/ Document code: PM-09

Phiên bản/ Version: 04

Ngày hiệu lực/ Effective date: 01/08/2026

Biên soạn Prepared by	Người xem xét Reviewed by	Chấp thuận Approved by
		
LÊ THỊ HOÀNG OANH	LÊ HỒNG VINH	NGUYỄN NAM HẢI



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

Mục Lục

1. MỤC ĐÍCH/ PURPOSE	5
2. PHẠM VI/ SCOPE	5
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN/ REFERENCES	5
4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA/ TERMS AND DEFINITIONS	6
5. NGUYÊN TẮC CHUNG VÀ TRÁCH NHIỆM/ GENERAL PRINCIPLES AND RESPONSIBILITIES.....	6
6. QUÁ TRÌNH XỬ LÝ/ HANDLING PROCESS	7
6.1. CÔNG KHAI VÀ KÊNH TIẾP NHẬN/ PUBLIC ACCESS AND SUBMISSION CHANNELS.	7
6.2. TIẾP NHẬN, ĐĂNG KÝ VÀ XÁC NHẬN/ RECEIPT, REGISTRATION AND ACKNOWLEDGMENT.....	8
6.3. PHÂN LOẠI VÀ XÁC ĐỊNH TÍNH ĐỦ ĐIỀU KIỆN/ CLASSIFICATION AND ELIGIBILITY ..	9
6.4. XỬ LÝ KHIẾU NẠI / GRIEVANCE HANDLING	10
6.5. KHIẾU NẠI NẶC DANH/ ANONYMOUS COMPLAINTS/GRIEVANCES.....	11
6.6. XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ/ APPEAL HANDLING.....	11
6.7. ĐỘC LẬP, KHÁCH QUAN VÀ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH/ INDEPENDENCE, IMPARTIALITY AND CONFLICTS OF INTEREST	13
6.8. THỜI HẠN VÀ TRAO ĐỔI THÔNG TIN/ TIMELINES AND COMMUNICATION	13
6.9. CẬP NHẬT HỆ THỐNG CHƯƠNG TRÌNH VÀ CHUYỂN CẤP / SCHEME PLATFORM UPDATES AND ESCALATION.....	14
6.10. ĐÓNG HỒ SƠ VÀ XEM XÉT HỆ THỐNG/ CLOSURE AND SYSTEM REVIEW	15
7. BIỂU MẪU VÀ HỒ SƠ LƯU / FORMS AND RETAINED RECORDS	16



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	LẦN SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	NGÀY SỬA ĐỔI	NGÀY HIỆU LỰC
01	01	05	Sau khi nhận được khiếu nại hoặc kháng nghị, Ban giải quyết khiếu nại có trách nhiệm với việc thu thập và kiểm tra xác nhận mọi thông tin cần thiết (nhiều nhất có thể) để đưa ra quyết định về khiếu nại hoặc kháng nghị Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị phải được lập, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi những người không tham gia vào hoạt động chứng nhận liên quan đến khiếu nại, hoặc kháng nghị đó; CAFECONTROL đảm bảo không sử dụng nhân sự (kể cả những người hành động với tư cách quản lý) đã cung cấp tư vấn cho khách hàng hoặc được khách hàng tuyển dụng, để xem xét hoặc phê duyệt việc giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị đối với khách hàng đó trong vòng hai năm sau khi kết thúc hoạt động tư vấn hoặc sử dụng lao động; CAFECONTROL đảm bảo sự bảo mật của người khiếu nại, trừ khi người khiếu nại ủy quyền cho CAFECONTROL hoặc Tổ chức quản lý tiêu chuẩn (4C, RA...) chia sẻ thông tin hoặc người khiếu nại công khai chia sẻ thông tin. Không được tiết lộ các thông tin sở hữu trí tuệ hoặc thương mại về hoạt động được đánh giá trong bất kỳ tài liệu công khai nào về người khiếu nại khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của khách hàng. Quy trình này phải được công khai trên website của CAFECONTROL và CAFECONTROL phải cung cấp quy trình này cho khách hàng bằng cách thông báo qua cuộc họp kết thúc CAFECONTROL không giải quyết các kháng nghị bằng cách thay đổi phạm vi chứng nhận để loại bỏ vấn đề trong phạm vi chứng nhận đã được cấp.	20/01/2021	20/01/2021



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

02	02		CAFECONTROL phải thực hiện một đánh giá để đánh giá rủi ro của các khiếu nại nặc danh, song CB không có nghĩa vụ điều tra khiếu nại nếu không có đủ bằng chứng hoặc thông tin sơ bộ. Khiếu nại được gửi thay mặt cho một nhóm, chẳng hạn như một cộng đồng hoặc tổ chức người lao động, phải có ít nhất một người liên hệ để xử lý các thư từ liên hệ và thắc mắc bổ sung. CB phải ghi chép lại các hành động đã thực hiện để điều tra và giải quyết khiếu nại trên một nhật ký số. Các hành động được ghi chép lại phải bao gồm ngày nhận được khiếu nại, tên và thông tin liên hệ của người khiếu nại, bản chất của khiếu nại, bằng chứng, tên của đơn vị sở hữu chứng nhận liên quan đến khiếu nại, bất kỳ hành động nào đã thực hiện để điều tra về khiếu nại, các phát hiện điều tra, và quyết định liên quan đến khiếu nại.	01/07/2022	01/07/2022
03	03	Trang bìa	Thay đổi địa chỉ công ty	01/07/2025	01/07/2025
04	04	Toàn bộ tài liệu	Rà soát và làm rõ quy trình; bổ sung bản song ngữ Việt-Anh <i>Reviewed and clarified the general procedure; added Vietnamese-English bilingual text.</i>	01/08/2026	01/08/2026



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

1. MỤC ĐÍCH/ PURPOSE

Quy trình đưa ra phương thức nhất quán để CAFECONTROL tiếp nhận, đánh giá tính đủ điều kiện, điều tra, quyết định, phản hồi và lưu hồ sơ đối với khiếu nại và kháng nghị liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận và các dịch vụ chứng nhận. Quy trình nhằm bảo đảm việc xử lý minh bạch, kịp thời, bảo mật, độc lập và phù hợp với các yêu cầu áp dụng của ISO/IEC 17065 và chương trình chứng nhận liên quan.

This procedure establishes a consistent method for CAFECONTROL to receive, determine eligibility, investigate, decide, respond to, and retain records of complaints/grievances and appeals related to audit, certification and certification services. It is intended to ensure transparent, timely, confidential and independent handling in accordance with applicable ISO/IEC 17065 requirements and relevant certification scheme requirements.

2. PHẠM VI/ SCOPE

Quy trình áp dụng cho các khiếu nại, kháng nghị và yêu cầu/trao đổi có tính chất khiếu nại phát sinh từ khách hàng, người lao động, cộng đồng, tổ chức xã hội, bên liên quan hoặc các bên khác có liên quan đến hoạt động chứng nhận do CAFECONTROL thực hiện.

This procedure applies to complaints/grievances, appeals, and inquiries or communications having the nature of a complaint submitted by clients, workers, communities, civil society organizations, stakeholders or other parties in relation to certification activities performed by CAFECONTROL.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN/ REFERENCES

- ISO/IEC 17065:2012 - Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ, đặc biệt Mục 7.13.

ISO/IEC 17065:2012 - Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services, particularly Clause 7.13.

- Các quy định, tiêu chuẩn, chính sách và hướng dẫn ràng buộc hiện hành của các chương trình/chủ sở hữu tiêu chuẩn mà CAFECONTROL được phê duyệt thực hiện chứng nhận, áp dụng theo phạm vi tương ứng

Current binding rules, standards, policies and guidance of certification schemes/standard owners for which CAFECONTROL is approved to provide certification services, as applicable to the relevant scope.

- Hợp đồng/thỏa thuận chứng nhận, điều khoản dịch vụ và các yêu cầu pháp lý có liên quan, khi áp dụng/

Certification contracts/agreements, terms of service and relevant legal requirements, where applicable.

- Sổ tay chất lượng, quy trình kiểm soát tài liệu-hồ sơ, quản lý tính khách quan/xung đột lợi ích và các quy trình liên quan của CAFECONTROL

CAFECONTROL Quality Manual, document-record control, impartiality/conflict-of-interest management and other related procedures.



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA/ TERMS AND DEFINITIONS

- **Khiếu nại:** sự không hài lòng, khác với kháng nghị, của cá nhân hoặc tổ chức đối với hoạt động, dịch vụ hoặc quyết định không thuộc phạm vi kháng nghị do CAFECONTROL chịu trách nhiệm và có mong đợi được phản hồi hoặc xử lý. Thuật ngữ “grievance” được một số chương trình sử dụng được xem là “khiếu nại” theo quy trình này.

Complaint/Grievance: *an expression of dissatisfaction, other than an appeal, by any person or organization concerning activities, services, or decisions not subject to appeal for which CAFECONTROL is responsible and for which a response or resolution is expected. The term “grievance”, where used by an applicable certification scheme, is treated as a complaint under this procedure.*

- **Kháng nghị:** yêu cầu của khách hàng, đơn vị đăng ký chứng nhận hoặc đơn vị được chứng nhận đề nghị CAFECONTROL xem xét lại một quyết định thuộc quá trình chứng nhận mà theo quy định áp dụng được phép kháng nghị.

Appeal: a request by a client, certification applicant or certificate holder for CAFECONTROL to reconsider a decision made within the certification process for which an appeal is permitted under the applicable requirements.

- **Tính đủ điều kiện:** kết luận ban đầu về việc nội dung tiếp nhận có thuộc phạm vi xử lý của CAFECONTROL và/hoặc chương trình chứng nhận tương ứng, có thuộc loại vụ việc được phép xử lý theo cơ chế khiếu nại/kháng nghị và có đủ thông tin sơ bộ để tiếp tục hay không. Kết quả và lý do phải được ghi nhận.

Eligibility: the initial determination of whether a submission falls within CAFECONTROL’s and/or the applicable certification scheme’s handling scope, is a matter that may be processed through the complaint/appeal mechanism, and contains sufficient preliminary information to proceed. The result and rationale shall be recorded.

- **Người khiếu nại/người kháng nghị:** cá nhân hoặc tổ chức gửi khiếu nại/kháng nghị. Trường hợp khiếu nại được gửi thay mặt cho một nhóm, chẳng hạn cộng đồng hoặc tổ chức người lao động, phải có ít nhất một đầu mối liên hệ khả thi để quản lý trao đổi và các yêu cầu làm rõ bổ sung.

Complainant/Appellant: *the individual or organization submitting a complaint/grievance or appeal. Where a complaint/grievance is submitted on behalf of a group, such as a community or worker organization, at least one viable contact person shall be identified to manage communications and further inquiries.*

5. NGUYÊN TẮC CHUNG VÀ TRÁCH NHIỆM/ GENERAL PRINCIPLES AND RESPONSIBILITIES

- Phòng Chứng nhận CAFECONTROL là đầu mối tiếp nhận khiếu nại, phân loại và điều phối việc xử lý khiếu nại/kháng nghị liên quan đến hoạt động chứng nhận của CAFECONTROL. Việc xem xét và xử lý khiếu nại/kháng nghị phải được thực hiện công bằng, khách quan, không phân biệt đối xử, bảo đảm không có xung đột lợi ích và không gây bất lợi cho người khiếu nại/kháng nghị cho việc sử dụng cơ chế này.



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

The CAFECONTROL Certification Department shall serve as the focal point for receiving and classifying complaints and appeals, and for coordinating their handling in relation to CAFECONTROL's certification activities. The review and handling of complaints and appeals shall be carried out in a fair, objective and impartial manner, without discrimination, and shall ensure that no conflict of interest exists. The submission, investigation and decision on complaints and appeals shall not result in any discriminatory or adverse action against the complainant or appellant for having used this process.

- Người phụ trách tiếp nhận đăng ký hồ sơ, bảo vệ tính bảo mật, theo dõi thời hạn và chuyển hồ sơ cho người có thẩm quyền. Người điều tra/xem xét/ra quyết định phải có năng lực phù hợp và đáp ứng yêu cầu độc lập, xung đột lợi ích nêu tại Mục 6.7.

The receiving function registers the case, protects confidentiality, tracks timelines, and assigns the case to authorized personnel. Investigators/reviewers/decision-makers shall be competent and meet the independence and conflict-of-interest requirements in Section 6.7.

- Mọi thông tin, bằng chứng, trao đổi và quyết định phải được ghi nhận đầy đủ, có thể truy xuất và được bảo mật theo mức độ phù hợp.

All information, evidence, communications and decisions shall be adequately documented, traceable and protected at an appropriate confidentiality level.

- Các yêu cầu cụ thể của chương trình/chủ sở hữu tiêu chuẩn được áp dụng cùng với quy trình này. Trường hợp có khác biệt, CAFECONTROL áp dụng yêu cầu ràng buộc của chương trình liên quan và ghi nhận việc áp dụng trong hồ sơ vụ việc.

Scheme-specific/standard-owner requirements apply together with this procedure. Where requirements differ, CAFECONTROL applies the binding requirements of the relevant scheme and records their application in the case file.

6. QUÁ TRÌNH XỬ LÝ/ HANDLING PROCESS

6.1. CÔNG KHAI VÀ KÊNH TIẾP NHẬN/ PUBLIC ACCESS AND SUBMISSION CHANNELS

- CAFECONTROL công khai quy trình này hoặc mô tả rõ ràng về cơ chế khiếu nại/kháng nghị trên website, cung cấp quy trình cho khách hàng chứng nhận và bảo đảm các bên liên quan có thể tiếp cận. Website phải có đường dẫn trực tiếp, dễ nhận biết đến cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại/kháng nghị và, khi có áp dụng, đến kênh báo cáo khiếu nại/sự cố trực tuyến hoặc kỹ thuật số. Đường dẫn phải chứa từ "Khiếu nại" bằng ngôn ngữ sử dụng trên website để người sử dụng có thể nhận biết rõ mục đích của đường dẫn.

CAFECONTROL makes this procedure, or a clear description of the complaint/appeal mechanism, publicly available on its website, provides the procedure to certification clients, and ensures that it is accessible to relevant stakeholders. The website shall provide easily recognizable direct access to the complaint/appeal submission and handling mechanism and, where applicable, to any online or digital complaint or incident reporting channel. The access link shall contain the



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

word “Complaint” in the language(s) used on the website so that users can clearly recognize its purpose.

- Ít nhất các kênh tiếp nhận sau phải được duy trì và hoạt động: email, số điện thoại có nhân sự tiếp nhận trong giờ làm việc và địa chỉ bưu chính. CAFECONTROL cũng có thể tiếp nhận qua biểu mẫu website, văn bản trực tiếp hoặc kênh chính thức khác.

At minimum, the following submission channels shall be maintained and operational: an email address, a telephone number attended by CAFECONTROL personnel during working hours, and a postal address. CAFECONTROL may also receive submissions through a website form, written submission in person, or another official channel.

Đầu mối tiếp nhận/ Submission contacts

Email	pcncafecontroldaklak@gmail.com
Điện thoại/ Telephone	0262.3862040
Phòng Chứng nhận/ Certification Dept.	75/38 Nguyễn Lương Bằng, P. Tân Lập, tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam

- CAFECONTROL duy trì khả năng tiếp nhận và quản lý khiếu nại/kháng nghị bằng các ngôn ngữ được yêu cầu bởi chương trình chứng nhận áp dụng. Trường hợp chương trình yêu cầu khả năng xử lý bằng tất cả ngôn ngữ chính thức của quốc gia nơi CAFECONTROL có chứng nhận đang hoạt động, CAFECONTROL sử dụng nhân sự nội bộ hoặc hỗ trợ ngôn ngữ độc lập phù hợp để đáp ứng yêu cầu này.

CAFECONTROL maintains the capability to receive and manage complaints/appeals in the languages required by the applicable certification scheme. Where the scheme requires such matters to be handled in all official languages of the countries in which CAFECONTROL has active certificates, CAFECONTROL shall use competent internal personnel or appropriate independent language support to meet this requirement.

6.2. TIẾP NHẬN, ĐĂNG KÝ VÀ XÁC NHẬN/ RECEIPT, REGISTRATION AND ACKNOWLEDGMENT

- Ngay khi nhận được nội dung, người tiếp nhận mở mã hồ sơ và ghi vào Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị bằng phương tiện điện tử. Hồ sơ phải ghi tối thiểu ngày nhận, loại vụ việc, chủ đề, người gửi/thông tin liên hệ (nếu có), khách hàng/đơn vị liên quan (nếu có), bằng chứng ban đầu, kết quả sàng lọc/tính đủ điều kiện và người phụ trách.

Upon receipt, the receiving person opens a case reference and records it in the electronic Complaint/Grievance and Appeal Register. The record shall include at minimum the date received, case type, topic, submitter/contact information (if available), related client/entity (if any), preliminary evidence, screening/eligibility result and responsible person.

- CAFECONTROL xác nhận đã nhận khiếu nại, kháng nghị và các yêu cầu/trao đổi thuộc phạm vi xử lý trong vòng 10 ngày lịch kể từ ngày tiếp nhận, hoặc trong thời hạn ngắn hơn nếu yêu cầu áp



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

dụng quy định; đồng thời thông tin cho người gửi về các bước tiếp theo và thời điểm dự kiến có kết quả khi phù hợp.

CAFECONTROL acknowledges receipt of complaints/grievances, appeals and in-scope inquiries within 10 calendar days of receipt, or within a shorter period where required by the applicable requirements, and provides the submitter with information on the next steps and the expected timing of the outcome where appropriate.

- Nếu nội dung được nhận bằng điện thoại hoặc trao đổi miệng, nhân sự tiếp nhận phải lập bản ghi bằng văn bản đủ để xử lý và, khi có thể, xác nhận lại nội dung với người gửi.

Where a submission is received by telephone or verbally, the receiving personnel shall make a written record sufficient for handling and, where possible, confirm the content with the submitter.

- Trong suốt quá trình xử lý, Sổ theo dõi điện tử phải được cập nhật để thể hiện các hành động điều tra/xác minh đã thực hiện, kết quả/phát hiện liên quan, quyết định hoặc giải pháp cuối cùng và ngày đóng hồ sơ.

Throughout the handling process, the electronic register shall be updated to record the investigation/verification actions taken, relevant findings/results, the final decision or resolution, and the case closure date.

6.3. PHÂN LOẠI VÀ XÁC ĐỊNH TÍNH ĐỦ ĐIỀU KIỆN/ CLASSIFICATION AND ELIGIBILITY

- Trong bước sàng lọc ban đầu, CAFECONTROL phân loại nội dung là: yêu cầu thông tin; khiếu nại; kháng nghị; báo cáo sự cố/tổ cáo; hoặc nội dung ngoài phạm vi. Kết quả phân loại và tính đủ điều kiện phải được ghi trong sổ theo dõi, bao gồm lý do và yêu cầu chương trình được áp dụng nếu có.

During initial screening, CAFECONTROL classifies the submission as an inquiry/request for information; complaint/grievance; appeal; incident/allegation report; or out-of-scope matter. The classification and eligibility result shall be recorded in the register, including the rationale and any applicable scheme-specific requirement.

- Một vụ việc được coi là đủ điều kiện xử lý khi nội dung thuộc trách nhiệm/hoạt động chứng nhận của CAFECONTROL hoặc thuộc trường hợp chương trình yêu cầu CAFECONTROL theo dõi, và thông tin sơ bộ đủ để xác định vấn đề và tiến hành bước xử lý phù hợp. Đối với kháng nghị, nội dung phải liên quan đến một quyết định thuộc quá trình chứng nhận mà khách hàng có quyền kháng nghị theo yêu cầu áp dụng.

A case is considered eligible for handling where the matter falls within CAFECONTROL's responsibility/certification activities or is a case that the applicable scheme requires CAFECONTROL to follow up, and the preliminary information is sufficient to identify the issue and proceed appropriately. For an appeal, the matter shall relate to a decision within the certification process for which the client has an appeal right under the applicable requirements.



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

- Nếu chưa đủ thông tin, CAFECONTROL có thể yêu cầu bổ sung trong phạm vi cần thiết. Nếu xác định không đủ điều kiện hoặc ngoài phạm vi, phải ghi nhận lý do và, khi có thông tin liên hệ, thông báo cho người gửi về kết quả sàng lọc và kênh phù hợp nếu có thể.

If information is insufficient, CAFECONTROL may request additional information as necessary. Where a case is determined ineligible or outside scope, the rationale shall be recorded and, where contact information is available, the submitter shall be informed of the screening result and an appropriate channel where this can reasonably be identified.

6.4. XỬ LÝ KHIẾU NẠI / GRIEVANCE HANDLING

- CAFECONTROL thu thập và kiểm tra xác nhận thông tin cần thiết để đánh giá khiếu nại, bao gồm hồ sơ chứng nhận, trao đổi liên quan, dữ liệu hệ thống, phỏng vấn hoặc xác minh bổ sung khi phù hợp.

CAFECONTROL gathers and verifies the information necessary to evaluate the complaint/grievance, including certification records, relevant communications, system data, interviews or additional verification where appropriate.

- CAFECONTROL xử lý hoặc theo dõi khiếu nại theo yêu cầu của chương trình chứng nhận liên quan. Khi cần đánh giá bổ sung/đánh giá điều tra hoặc hoạt động xác minh khác, hoạt động đó được thực hiện theo quy định đánh giá/chứng nhận hiện hành của chương trình áp dụng; kết quả xác minh và quyết định liên quan là một phần của việc giải quyết khiếu nại.

CAFECONTROL handles or follows up complaints/grievances in accordance with the relevant certification scheme requirements. Where an additional/investigation audit or other verification activity is required, it shall be conducted under the current audit/certification requirements of the applicable scheme; the verification results and related decision form part of the complaint resolution.

- CAFECONTROL duy trì bảo mật danh tính người khiếu nại, trừ khi người khiếu nại cho phép CAFECONTROL và/hoặc chủ chương trình liên quan chia sẻ thông tin, người đó đã tự công khai thông tin, hoặc việc tiết lộ được pháp luật yêu cầu.

CAFECONTROL shall maintain the confidentiality of the complainant unless the complainant authorizes CAFECONTROL and/or the relevant scheme owner to share the information, the complainant has publicly disclosed the information, or disclosure is required by law.

- Thông tin thương mại hoặc sở hữu trí tuệ của hoạt động được đánh giá không được công bố trong tài liệu công khai về khiếu nại nếu chưa có sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng.

Commercial or intellectual proprietary information of the audited operation shall not be disclosed in public complaint-related documents without the client's written consent.

- Khi có thông tin liên hệ, CAFECONTROL thông tin cho người gửi về tiến độ và các phát hiện chính ở mức phù hợp trong quá trình xử lý. Khi có quyết định hoặc kết quả cuối cùng, CAFECONTROL cung cấp cho người gửi bản tóm tắt kết quả và thông báo việc kết thúc xử lý vụ việc, trong phạm vi không làm lộ thông tin mật, thông tin riêng tư hoặc ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của hoạt động điều tra/chứng nhận.



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

Where contact information is available, CAFECONTROL keeps the submitter informed of progress and major findings at an appropriate level during the handling process. When a final decision or result is reached, CAFECONTROL provides the submitter with a summary of the outcome and notification of closure, without disclosing confidential or private information or compromising the integrity of the investigation/certification process.

6.5. KHIẾU NẠI NẶC DANH/ ANONYMOUS COMPLAINTS/GRIEVANCES

- CAFECONTROL tiếp nhận khiếu nại nặc danh và thực hiện đánh giá rủi ro dựa trên thông tin, bằng chứng sơ bộ, mức độ nghiêm trọng, khả năng ảnh hưởng đến tính toàn vẹn chứng nhận và khả năng xác minh độc lập. CAFECONTROL không bắt buộc điều tra khiếu nại nặc danh nếu không có đủ bằng chứng hoặc thông tin sơ bộ, trừ khi chương trình chứng nhận áp dụng có yêu cầu khác. Tuy nhiên, kết quả đánh giá rủi ro và lý do xử lý/không xử lý phải được ghi nhận.

CAFECONTROL accepts anonymous complaints/grievances and performs a risk appraisal based on the available information, preliminary evidence, seriousness, potential impact on certification integrity, and the ability to verify independently. CAFECONTROL may determine that no further investigation is possible where sufficient preliminary evidence or information is lacking, unless the applicable scheme requires otherwise; the risk appraisal and rationale for action/non-action shall be recorded.

- Trường hợp khiếu nại được gửi thay mặt cho một nhóm, chẳng hạn cộng đồng hoặc tổ chức người lao động, phải có ít nhất một đầu mối liên hệ khả thi để quản lý trao đổi và các yêu cầu làm rõ bổ sung. Đối với các khiếu nại khác không có thông tin liên hệ để phản hồi, CAFECONTROL vẫn thực hiện các bước xử lý có thể thực hiện trên cơ sở thông tin sẵn có và cập nhật trên hệ thống hoặc thông báo cho chủ chương trình khi yêu cầu áp dụng quy định.

Where a complaint/grievance is submitted on behalf of a group, such as a community or worker organization, at least one viable contact person shall be identified to manage communications and further inquiries. For other complaints/grievances where no contact information is available for responding, CAFECONTROL shall still perform the handling steps that can reasonably be completed based on the available information and make any scheme-system update or scheme-owner notification required by the applicable requirements.

6.6. XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ/ APPEAL HANDLING

- Kháng nghị được đăng ký riêng và xác định rõ quyết định bị kháng nghị, ngày quyết định, phạm vi liên quan, lý do/điểm không đồng ý và bằng chứng do người kháng nghị cung cấp.

An appeal is registered separately and shall clearly identify the decision being appealed, decision date, relevant scope, grounds/points of disagreement and evidence provided by the appellant.

- CAFECONTROL tiếp nhận kháng nghị đối với các quyết định thuộc quá trình chứng nhận do CAFECONTROL ban hành mà theo yêu cầu áp dụng, bên liên quan có quyền yêu cầu xem xét lại. Đối với quyết định không thuộc thẩm quyền của CAFECONTROL, CAFECONTROL thông tin hoặc hướng dẫn bên liên quan sử dụng cơ chế khiếu nại/kháng nghị của tổ chức có thẩm quyền. Việc



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ **COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE**

giải quyết kháng nghị không được thực hiện bằng cách thay đổi phạm vi chứng nhận chỉ nhằm loại bỏ vấn đề đang bị kháng nghị.

CAFECONTROL accepts appeals against decisions issued by CAFECONTROL within the certification process for which the relevant party has a right to request reconsideration under applicable requirements. Where a decision is outside CAFECONTROL's authority, CAFECONTROL shall inform or direct the relevant party to the complaint/appeal mechanism of the competent organization. An appeal shall not be resolved by changing the certification scope merely to eliminate the matter being appealed.

- Kháng nghị phải được xem xét bởi ít nhất 02 người có năng lực, không tham gia vào cuộc đánh giá hoặc quá trình ra quyết định chứng nhận liên quan và không có xung đột lợi ích với khách hàng. Ít nhất một trong những người xem xét kháng nghị phải có cấp độ Đánh giá trưởng được phê duyệt cho đúng phạm vi chứng nhận liên quan.

An appeal shall be reviewed by at least two competent persons who were not involved in the relevant audit or certification decision-making process and who have no conflict of interest with the client. At least one reviewer shall have Lead Auditor level approved for the relevant certification scope.

- CAFECONTROL chịu trách nhiệm thu thập và kiểm tra xác nhận, trong phạm vi có thể, các thông tin cần thiết để đưa kháng nghị đến quyết định. Việc xem xét không chỉ giới hạn ở bằng chứng do người kháng nghị cung cấp mà còn bao gồm hồ sơ chứng nhận và các thông tin, bằng chứng liên quan do CAFECONTROL lưu giữ.

CAFECONTROL is responsible for gathering and verifying, as far as possible, the information necessary to progress the appeal to a decision. The review is not limited to evidence submitted by the appellant and shall also consider relevant certification records and other information and evidence maintained by CAFECONTROL.

- Nhóm xem xét đánh giá toàn bộ bằng chứng liên quan và lập kết luận có căn cứ. Khi sử dụng Ban Tư vấn Kỹ thuật hoặc chuyên gia khác, chỉ những người đáp ứng yêu cầu về năng lực, độc lập, bảo mật và xung đột lợi ích mới được tham gia.

The review panel evaluates all relevant evidence and reaches a reasoned conclusion. Where the Technical Advisory Board or other experts are used, only persons meeting applicable competence, independence, confidentiality and conflict-of-interest requirements may participate.

- Kết quả và việc kết thúc quá trình xử lý kháng nghị phải được CAFECONTROL thông báo chính thức bằng văn bản cho người kháng nghị, nêu quyết định cuối cùng và cơ sở chính của quyết định trong phạm vi có thể công bố.

CAFECONTROL shall formally notify the appellant in writing of the outcome and closure of the appeal process, stating CAFECONTROL's final decision and the principal basis for the decision to the extent that it may be disclosed.

- Việc nộp khiếu nại hoặc kháng nghị không tự động làm tạm dừng hiệu lực của quyết định đang được xem xét, trừ khi yêu cầu ràng buộc áp dụng hoặc tổ chức có thẩm quyền quy định khác.



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

Submission of a complaint or appeal does not automatically suspend the effectiveness of the decision under review, unless otherwise required by applicable binding requirements or determined by the competent organization.

6.7. ĐỘC LẬP, KHÁCH QUAN VÀ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH/ *INDEPENDENCE, IMPARTIALITY AND CONFLICTS OF INTEREST*

- Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị phải được thực hiện, hoặc được xem xét và phê duyệt, bởi người không tham gia vào các hoạt động chứng nhận liên quan đến khiếu nại hoặc kháng nghị đó.

The decision resolving a complaint/grievance or appeal shall be made, or reviewed and approved, by person(s) who were not involved in the certification activities related to such complaint/grievance or appeal.

- CAFECONTROL không sử dụng người đã cung cấp tư vấn cho khách hàng hoặc từng được khách hàng tuyển dụng để xem xét/phê duyệt việc giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị của khách hàng đó trong vòng 02 năm kể từ khi kết thúc hoạt động tư vấn hoặc quan hệ lao động.

CAFECONTROL shall not use personnel who provided consultancy to the client or were employed by the client to review/approve the resolution of a complaint/grievance or appeal concerning that client within two years following the end of the consultancy or employment, unless a stricter applicable requirement applies.

- Trước khi phân công, người xem xét/điều tra/ra quyết định phải xác nhận không có xung đột lợi ích. Nếu có rủi ro về tính khách quan, phải thay thế nhân sự hoặc áp dụng biện pháp kiểm soát đã được phê duyệt.

Before assignment, reviewers/investigators/decision-makers shall confirm absence of conflict of interest. Where an impartiality risk exists, personnel shall be replaced or an approved control measure applied.

6.8. THỜI HẠN VÀ TRAO ĐỔI THÔNG TIN/ *TIMELINES AND COMMUNICATION*

Mốc / Milestone	Thời hạn / Timeline	Yêu cầu kiểm soát / Control requirement
Xác nhận khiếu nại/kháng nghị <i>Complaint/ grievance or appeal acknowledgment</i>	Trong 10 ngày lịch <i>Within 10 calendar days</i>	Xác nhận đã nhận, nêu bước tiếp theo và thời điểm dự kiến có kết quả khi phù hợp; áp dụng thời hạn ngắn hơn nếu chương trình yêu cầu. <i>Confirm receipt, next steps and expected outcome timing where appropriate; apply a shorter timeframe if required by the scheme.</i>
Giải quyết khiếu nại/ <i>Resolve complaint/grievance</i>	Trong 30 ngày lịch <i>Within 30 calendar days</i>	Hoàn thành xử lý/kết luận và truyền đạt kết quả trong thời hạn quy định. Trường hợp việc giải quyết khiếu nại bao gồm đánh giá điều tra dẫn đến quyết định chứng nhận, quyết định chứng nhận phải được hoàn tất trong cùng thời hạn giải quyết khiếu nại, trừ khi yêu cầu ràng buộc của chương trình quy định cơ chế khác. Nếu cần kéo dài, thực hiện thông báo hoặc xin chấp thuận theo yêu cầu áp dụng.



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

Mốc / Milestone	Thời hạn / Timeline	Yêu cầu kiểm soát / Control requirement
		<i>Complete the handling/conclusion and communicate the outcome within the specified timeframe. Where complaint/grievance handling includes an investigation audit leading to a certification decision, the certification decision shall be completed within the same resolution timeframe unless the applicable binding scheme requirements specify another mechanism. If an extension is needed, notification or approval shall be made as required by the applicable requirements.</i>
Giải quyết kháng nghị/ Resolve appeal	Trong 30 ngày lịch <i>Within 30 calendar days</i>	Hoàn thành xem xét độc lập và truyền đạt kết quả; cập nhật hệ thống/chủ chương trình khi được yêu cầu. <i>Complete the independent review and communicate the outcome; update the scheme system/owner where required.</i>

- CAFECONTROL theo dõi thời hạn kể từ ngày tiếp nhận. Các mốc nêu trên là thời hạn kiểm soát nội bộ tối đa, trừ khi yêu cầu ràng buộc áp dụng quy định thời hạn ngắn hơn hoặc cơ chế khác. Trường hợp không thể hoàn tất trong thời hạn quy định và việc gia hạn được phép, CAFECONTROL phải ghi nhận lý do và thực hiện việc thông báo hoặc xin chấp thuận của bên liên quan/chủ chương trình theo yêu cầu áp dụng, đồng thời tiếp tục theo dõi đến khi đóng vụ việc.

CAFECONTROL tracks the applicable timelines from the date of receipt. The above milestones are maximum internal control timelines unless applicable binding requirements prescribe a shorter timeframe or a different mechanism. Where the case cannot be completed within the specified timeframe and an extension is permitted, CAFECONTROL shall document the reason and make any required notification or obtain approval from the relevant party/scheme owner, as applicable, and continue tracking the case through closure.

6.9. CẬP NHẬT HỆ THỐNG CHƯƠNG TRÌNH VÀ CHUYỂN CẤP/ SCHEME PLATFORM UPDATES AND ESCALATION

- Khi yêu cầu áp dụng quy định vụ việc phải được cập nhật trên nền tảng/hệ thống của chương trình hoặc thông báo cho chủ chương trình, CAFECONTROL phải thực hiện đầy đủ và đúng thời hạn theo hướng dẫn hiện hành. Đối với kháng nghị, thông tin cập nhật phải bao gồm tối thiểu ngày tiếp nhận kháng nghị, trạng thái thể hiện quá trình kháng nghị đang được thực hiện và kết quả cuối cùng, cùng các thông tin khác khi được yêu cầu.

Where applicable requirements require a case to be recorded or updated in a scheme platform/system or reported to the scheme owner, CAFECONTROL shall complete such actions fully and within the applicable timeframe in accordance with current instructions. For appeals, the information recorded shall include, at a minimum, the appeal date, a status indicating that the appeal process is ongoing, and the final result, together with any other required information.



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ **COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE**

- Đối với vụ việc không có thông tin liên hệ để phản hồi, CAFECONTROL vẫn hoàn thành các bước xử lý có thể thực hiện trên cơ sở thông tin sẵn có và cập nhật/thông báo cho chương trình chứng nhận khi được yêu cầu.

For a case with no contact information for responding, CAFECONTROL shall still complete the handling steps that can reasonably be performed based on available information and make any scheme-platform update/notification required.

- Nếu chương trình chứng nhận/chủ sở hữu tiêu chuẩn yêu cầu CAFECONTROL theo dõi một vụ việc cụ thể, hồ sơ phải thể hiện yêu cầu nhận được, hoạt động đã thực hiện, kết quả phản hồi và các trao đổi liên quan. Khi cần thêm thời gian, CAFECONTROL thực hiện việc thông báo/chấp thuận gia hạn theo yêu cầu của chương trình áp dụng.

Where a certification scheme/standard owner requests CAFECONTROL to follow up on a specific case, the file shall show the request received, actions taken, response/outcome and relevant communications. Where additional time is needed, CAFECONTROL shall follow any notification/extension approval requirements of the applicable scheme.

- Khi vụ việc vẫn chưa được giải quyết sau quy trình nội bộ và yêu cầu áp dụng cho phép chuyển cấp, CAFECONTROL thông tin cho bên liên quan về cơ chế khiếu nại/kháng nghị/chuyển cấp của chủ chương trình hoặc cơ quan có thẩm quyền phù hợp. Việc chuyển cấp không thay thế nghĩa vụ CAFECONTROL phải hoàn tất và lưu hồ sơ các bước thuộc trách nhiệm của mình.

Where a matter remains unresolved after the internal process and the applicable requirements permit escalation, CAFECONTROL informs the relevant party of the scheme owner's or other competent authority's complaint/appeal/escalation mechanism. Escalation does not replace CAFECONTROL's obligation to complete and retain records of the steps for which it is responsible.

6.10. ĐÓNG HỒ SƠ VÀ XEM XÉT HỆ THỐNG/ CLOSURE AND SYSTEM REVIEW

- Hồ sơ chỉ được đóng khi đã hoàn thành điều tra/xem xét cần thiết, có quyết định hoặc giải pháp, đã truyền đạt kết quả theo yêu cầu, đã cập nhật hệ thống chương trình khi áp dụng và đã ghi ngày đóng hồ sơ.

A case is closed only after the necessary investigation/review is complete, a decision or solution has been reached, the outcome has been communicated as required, program systems have been updated where applicable, and a closure date has been recorded.

- Các hành động khắc phục/phòng ngừa phát sinh từ khiếu nại/kháng nghị được quản lý theo quy trình hành động khắc phục của CAFECONTROL và được theo dõi đến khi hoàn tất.

Corrective/preventive actions arising from complaints/grievances or appeals are managed under CAFECONTROL's corrective action procedure and followed through to completion.

- Tất cả khiếu nại, sự cố được báo cáo, kháng nghị và kết quả xử lý được phân tích trong hoạt động xem xét hệ thống quản lý chất lượng định kỳ để nhận diện xu hướng, nguyên nhân lặp lại và thực hiện các điều chỉnh cần thiết đối với hệ thống/quy trình chứng nhận.



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ COMPLAINT AND APPEAL HANDLING PROCEDURE

All complaints/grievances, reported incidents, appeals and their outcomes are analyzed as part of regular quality management system reviews to identify trends and recurring causes and make necessary adjustments to certification management systems/processes.

- Hồ sơ phải được lưu giữ bảo mật tối thiểu theo thời hạn của hệ thống quản lý và chương trình áp dụng. CAFECONTROL áp dụng thời hạn lưu 06 năm đối với các hồ sơ theo quy trình này, trừ khi quy định pháp luật/chương trình yêu cầu dài hơn.

Records shall be retained confidentially for at least the period required by the management system and applicable program. CAFECONTROL applies a six-year retention period for records under this procedure unless law or program requirements require a longer period.

7. BIỂU MẪU VÀ HỒ SƠ LƯU / FORMS AND RETAINED RECORDS

STT No.	Hồ sơ/biểu mẫu Record/Form	Mã hóa Code	Nơi lưu Location	Thời gian lưu Retention
1	Sổ theo dõi khiếu nại - kháng nghị <i>Complaint/Grievance and Appeal Register</i>	BM/9/STDKN/01	Phòng Chứng nhận/ <i>Certification Dept.</i>	06 năm/ 6 years
2	Phiếu đề nghị hành động khắc phục/phòng ngừa, nếu áp dụng <i>Corrective/Preventive Action Request, where applicable</i>	BM/9/PDNKPPN/02	Phòng Chứng nhận/ <i>Certification Dept.</i>	06 năm/ 6 years
3	Phiếu xử lý khiếu nại - kháng nghị <i>Complaint/ Grievance and Appeal Case Handling Record</i>	BM/9/XLKNKN/03	Phòng Chứng nhận/ <i>Certification Dept.</i>	06 năm/ 6 years
4	Hồ sơ vụ việc và bằng chứng kèm theo: thư/công văn, trao đổi, bằng chứng xác minh, quyết định và bằng chứng cập nhật hệ thống/chủ chương trình <i>Case file and supporting evidence: correspondence, verification evidence, decisions and scheme-platform/owner update evidence</i>	Theo mã vụ việc/ <i>Case ID</i>	Phòng Chứng nhận/ <i>Certification Dept.</i>	06 năm/ 6 years