



Tóm tắt quy trình khiếu nại và kháng nghị của STL



Mục lục

1.	Tóm tắt quy trình khiếu nại và kháng nghị của STL.....	4
1.1.	Khiếu nại	4
1.2.	Kháng nghị	4
1.3.	Đăng ký khiếu nại.....	4



Lịch sử phiên bản

Phiên bản	Thay đổi	Người lập	Người phê duyệt	Ngày phê duyệt
01	Phát hành lần đầu	Leticia Jonck	Bernard Machado	19/05/2026



1. Tóm tắt quy trình khiếu nại và kháng nghị của STL

Đây là kênh mở của chúng tôi dành cho các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quy trình chứng nhận và các cải tiến nội bộ của chúng tôi. Thông tin được điền tại đây là thông tin bảo mật và sẽ chỉ được sử dụng trong quy trình xử lý khiếu nại của Neocert.

Quy trình sau đây sẽ được áp dụng để xử lý khiếu nại của bạn: Nếu vấn đề liên quan đến các dịch vụ do Neocert cung cấp, bạn sẽ nhận được phản hồi trong vòng 2 ngày làm việc, trong đó sẽ nêu các bước xử lý tiếp theo. Nếu vấn đề liên quan đến một công ty được chứng nhận, khiếu nại sẽ được phân tích để đánh giá xem đó có phải là khiếu nại hợp lệ trong phạm vi áp dụng hay không, và bạn sẽ nhận được phản hồi từ Neocert trong vòng 2 tuần về cách khiếu nại của bạn sẽ được xử lý.

1.1. Khiếu nại

Sẽ có một cuộc điều tra về vấn đề được nêu trong khiếu nại, và trong giai đoạn này Neocert có thể liên hệ với bạn. Trong vòng 3 tháng, bạn sẽ nhận được phản hồi bao gồm phân tổng hợp kết quả điều tra và kết quả xử lý do Neocert thực hiện.

Nếu bạn không hài lòng với cách xử lý khiếu nại, bạn có thể gửi một khiếu nại mới đến Neocert thông qua cùng liên kết biểu mẫu này. Nếu bạn vẫn không hài lòng với cách Neocert xử lý, bạn có quyền gửi khiếu nại đến Assurance Services International (ASI) để xử lý khiếu nại của bạn; và như một biện pháp cuối cùng, bạn có thể liên hệ với FSC.

1.2. Kháng nghị

Kháng nghị có thể được thực hiện khi khách hàng không đồng ý với quyết định chứng nhận do Neocert đưa ra. Kháng nghị sẽ được chuyển đến một trưởng bộ phận kỹ thuật có đủ năng lực, với vai trò là người ra quyết định độc lập, không tham gia vào quá trình chứng nhận liên quan, để đưa ra quyết định. Nếu bạn vẫn không chấp nhận quyết định của Neocert, có thể thành lập một ủy ban kháng nghị.

Quyết định của ủy ban có thể được thông qua theo nguyên tắc đa số đơn giản, tức là quá bán, và thời hạn tối đa để đưa ra quyết định về kháng nghị là 30 ngày kể từ khi ủy ban nhận được kháng nghị. Nếu ủy ban không thể hoặc không có khả năng đưa ra quyết định, kháng nghị sẽ được chuyển đến Ủy ban Hòa giải, Hòa giải viên và Giải quyết Tranh chấp của FSC Brasil, theo Nghị định thư Hòa giải của FSC Brasil; và như một biện pháp cuối cùng, phải được chuyển đến FSC Quốc tế theo FSC-PRO-01-005.

1.3. Đăng ký khiếu nại

Để đăng ký khiếu nại hoặc kháng nghị, người khiếu nại/người kháng nghị phải điền vào biểu mẫu có sẵn tại liên kết dưới đây. Việc điền biểu mẫu là cần thiết để vụ việc được chính thức tạo và đăng ký trong hệ thống của Neocert:

https://neocertforms.bitrix24.site/crm_form_xauhp/

Trong biểu mẫu, các trường phải được điền theo thứ tự được trình bày:

- Tên của người khiếu nại;
- Họ của người khiếu nại;
- Số điện thoại của người khiếu nại;
- Địa chỉ email liên hệ của người khiếu nại;
- Chỉ rõ khiếu nại liên quan đến Neocert hay một tổ chức khác;
- Mô tả khiếu nại;
- Phân loại nguồn của khiếu nại;
- Trường để đính kèm tài liệu, khi áp dụng.

Thông tin được cung cấp trong biểu mẫu sẽ được Neocert sử dụng để đăng ký, đánh giá và xử lý khiếu nại hoặc kháng nghị, phù hợp với thủ tục áp dụng.

