



O-SUNG VINA WIND TOWER COMPANY LIMITED

QUALITY OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY & ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM

Form 105 : OSVN-QMS-IR-xxx, Rev.1, Date : 08/05/2023

DOCUMENT CHANGE/ISSUE REQUISITION

Ref. No.: OSVN-QMS-IR-084

Date : 19/07/2024

Dept. HR

Subject: () Request for edit document (x) Request for new document
() Request for additional document () other

Type of Document: () Quality Manual (x) Procedure
(X) Form () other

Document No.: OSVN-QMS-PRO-060

Document Title: RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE

Revision:

Detail description

Prepared by	Reviewed by	Approved by
NGUYEN KIM XUYEN  HR Dept. Manager	NGUYEN XUAN NAM  Quality Dept. Manager	 TRINH MINH SON General Director
Date: 19/07/2024	Date: 19/07/2024	Date:

	O-SUNG VINA WIND TOWER COMPANY LIMITED	
	QUALITY OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY & ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM	Page: 1 of 9
Số tài liệu: OSVN-QMS-PRO-060	QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI TỔ CÁO RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE	


QUY TRÌNH
XỬ LÝ KHIẾU NẠI TỔ CÁO
RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE

5502
 C
 T
 O
 HƯ M

REV.	DATE (dd/mm/yyyy)	DESCRIPTION	PREPARED	CHECKED	APPROVED
0	19/07/2024	Ban hành xin phê duyệt	N.K.Xuyên	N.X.Nguy	T.M.Sm


Bảo mật:

Tài liệu này là bí mật và không được sao chép hoặc tái bản ngoại trừ được sự cho phép rõ ràng của công ty TNHH Tháp gió O-SUNG VINA

	O-SUNG VINA WIND TOWER COMPANY LIMITED	
	QUALITY OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY & ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM	Page: 3 of 9
Số tài liệu: OSVN-QMS-PRO-060	QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI TỔ CÁO RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE	

MUC LUC

I.	MỤC ĐÍCH/ <i>PURPOSE</i> :	4
II.	PHẠM VI ÁP DỤNG/ <i>SCOPE</i>	4
III.	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN/ <i>RESPONSIBILITIES</i>	4
IV.	ĐỊNH NGHĨA/ <i>DIFINITIONS</i>	4
V.	KÊNH KHIẾU NẠI, TỔ CÁO/ <i>CHANNEL</i>	5
	5.1 Lưu đồ giải quyết các khiếu nại/ <i>Flow chart for resolving complaints</i>	6
	5.2 Hành động khắc phục và phòng ngừa/ <i>Corrective and preventive actions</i> :	9
VI.	HỒ SƠ LƯU/ <i>SAVE FOLDER</i>	9

	O-SUNG VINA WIND TOWER COMPANY LIMITED	
	QUALITY OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY & ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI TỔ CÁO RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE	Page: 4 of 9
Số tài liệu: OSVN-QMS-PRO-060		

I. MỤC ĐÍCH/PURPOSE:

- ❖ Để tạo điều kiện cho tất cả công nhân viên tại nhà máy có thể đóng góp ý kiến hoặc các thắc mắc, khiếu nại đồng thời biết được tâm tư nguyện vọng của người lao động hoặc phát hiện những tiêu cực tại bộ phận và các vấn đề liên quan đến an toàn môi trường, sức khỏe của người lao động tại Công ty. Giải quyết các yêu cầu, thắc mắc, khiếu nại của cộng đồng xung quanh công ty nhằm hướng tới một công ty bền vững tạo niềm tin cho người lao động, đối tác và khách hàng dẫn đến việc thắt chặt hơn trong quan hệ giữa 2 bên.

To create conditions for all employees at the factory to contribute opinions, questions, complaints, and at the same time know the thoughts and aspirations of employees or detect particularly at the factory. department and issues related to environmental safety and health of employees at the Company. Resolve requests, questions, and complaints from the community around the company towards a sustainable company, creating trust for employees, partners and customers, leading to tighter control relationship between the two parties.

- ❖ Mục đích của quy trình này là đảm bảo sự khiếu nại được xử lý thấu đáo càng nhanh càng tốt đảm bảo cho việc khiếu nại được giải quyết trong 1 thời gian giới hạn hợp lý.

The purpose of this process is to ensure that the complaint is thoroughly handled as quickly as possible, ensuring that the complaint is resolved within a reasonable time limit.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG/ SCOPE

- ❖ Áp dụng cho toàn thể công nhân viên Công Ty TNHH Tháp Gió O-SUNG VINA/ *Applies to all employees of O-SUNG VINA Wind Tower Company Limited*

Cộng đồng xã hội chịu sự ảnh hưởng từ các yếu tố an toàn sức khỏe môi trường của công ty/ The social community is influenced by the company's environmental health and safety factors .

III. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN/ RESPONSIBILITIES

Ban giám đốc Công ty, Công đoàn Cơ sở, Trưởng Các bộ phận và người lao động./ Company Board of Directors, Trade Union and employees, Team Managers and employees


IV. ĐỊNH NGHĨA/ DEFINITIONS

- **Khiếu nại của người lao động:** Là những thắc mắc, đề xuất và đóng góp ý kiến của người lao động liên quan đến quyền lợi của người lao động bao gồm lương, thưởng, phụ cấp, trợ cấp, BHXH, BHYT, kỷ luật, khen thưởng, các vấn đề liên quan đến an toàn, môi trường, sức khỏe của người lao động khi làm việc tại Công Ty và các vấn đề khác. Các khiếu nại có thể ở dạng văn bản hoặc không bằng văn bản.

Employee complaints: questions, suggestions and comments from employees related to employee benefits including salary, bonuses, allowances, allowances, social insurance, health insurance, and discipline. laws, rewards, and issues related to safety, environment, health of employees and others when working at the Company. Complaints may be in written or unwritten form.

Các khiếu nại được chia làm hai loại/ Complaints are divided into two types:

+ Những khiếu nại hợp lý: là những khiếu nại mà trách nhiệm thuộc về Công Ty mà chưa thực

	O-SUNG VINA WIND TOWER COMPANY LIMITED	
	QUALITY OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY & ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI TỔ CÁO RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE	Page: 5 of 9
Số tài liệu: OSVN-QMS-PRO-060		

hiện đúng các quy định của pháp luật, các điều mà hai bên đã kí kết và các quy định của công ty.

Reasonable complaints: complaints for which the responsibility belongs to the Company but uncorrect with committed in the contract, collective labor agreement or agreement between the two parties.

+ Những khiếu nại không hợp lý/ *Unreasonable complaints:*

Khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại/ *The complaint is not directly related to the complainant's legitimate rights and interests;*

Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại/ *The complaint does not contain the complainant's signature or fingerprint;*

Thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng/ *The complaint deadline has expired without a justifiable reason;*

- **Khiếu nại từ cộng đồng:** là những khiếu nại về các yếu tố môi trường mà công ty gây tác động ảnh hưởng đến môi trường bên ngoài như: tiếng ồn, khói, bụi, ô nhiễm nước, không khí.....

Complaints from the community: complaints about environmental factors that the company impacts on the external environment such as noise, smoke, dust, water and air pollution, etc.

V. KÊNH KHIẾU NẠI, TỔ CÁO/ CHANNEL

a. Đối với người lao động/ *For employees:*


- **Thùng thư góp ý kiến :** Công ty đã lắp đặt các thùng thư góp ý tại các khu vực căn tin, cổng bảo vệ, nhà vệ sinh của các phân xưởng, nhà máy và tất cả được trang bị ổ khóa cẩn thận. Vào sáng thứ hai hàng tuần phòng Nhân sự sẽ tập hợp các thư góp ý từ các thùng thư và bất kỳ những thông tin đóng góp của công nhân viên sẽ được phòng Nhân Sự cam kết tuyệt đối giữ kín thông tin cá nhân. Thùng thư được kiểm tra vào thứ hai mỗi tuần.

Suggestion mailboxes: The company has installed suggestion mailboxes in cafeteria areas, security gates, and restrooms of workshops and factories, all of which are carefully equipped with locks. Every Monday morning, the Human Resources Department will collect suggestion letters from the mailboxes and any information contributed by employees will be committed by the Human Resources Department to absolutely keep personal information confidential. Mail box will be checked every Monday in week.

- **Hội nghị người lao động:** tổ chức một năm một lần, Ban Giám đốc Công ty và Ban chấp Hành Công Đoàn công ty và Công Đoàn tỉnh và đại diện tập thể người lao động tham gia, hội nghị sẽ tổng kết các hoạt động đã làm và chưa làm được trong năm và đề ra mục tiêu của Công ty và người lao động trong năm tiếp theo.

Labor conference: held once a year, the Company's Board of Directors, the Executive Committee of the company's Trade Union and the Provincial Trade Union and representatives of the labor collective participate, the conference will summarize the activities. done and not done during the year and sets the goals of the Company and employees for the next year.

- Ngoài ra, người lao động có thể điện thoại trực tiếp trong những trường hợp khẩn qua số điện thoại tổng đài công ty 02543923.924

	O-SUNG VINA WIND TOWER COMPANY LIMITED	
	QUALITY OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY & ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM	Page: 6 of 9
Số tài liệu: OSVN-QMS-PRO-060	QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI TỔ CÁO RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE	

In addition, employees can call directly in urgent cases via the company switchboard phone number 02543923.924

b. Đối với cộng đồng

- Thông quy email/ *via by email*
- Thư đường bưu điện/ *via by post office*
- Gửi trực tiếp công ty/ *direct to company*

5.1 Lưu đồ giải quyết các khiếu nại/ *Flow chart for resolving complaints*

- Lưu đồ giải quyết các thắc mắc, khiếu nại, góp ý như sau:/ *Flow chart for resolving questions, complaints, and suggestions as follows:*



Số tài liệu:
OSVN-QMS-PRO-060

RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE

Action

Lưu đồ/ flowchart

Người lao động
Cộng đồng/
Employees,
customer

Phòng Nhân sự/
HR

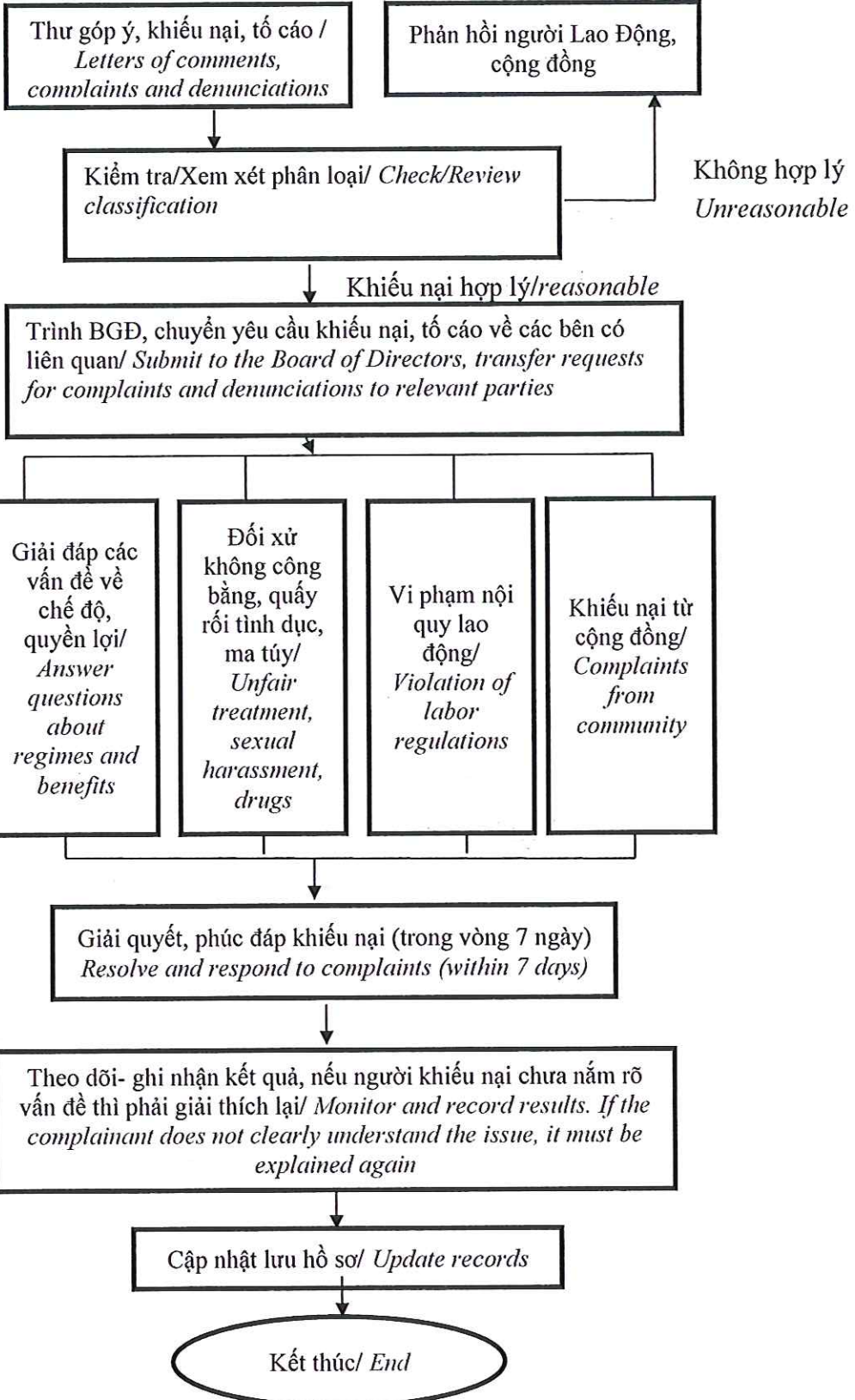
Ban Giám Đốc/
BOD


Bộ phận liên
quan/ Relative
dept

Bộ phận liên
quan giải đáp/
Relative Dept
Answers

Phòng Nhân
sự/HR

Phòng Nhân
sự/HR



	O-SUNG VINA WIND TOWER COMPANY LIMITED	
	QUALITY OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY & ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM	Page: 8 of 9
Số tài liệu: OSVN-QMS-PRO-060	QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI TỔ CÁO RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE	

- Nếu những khiếu nại đó là không hợp lý thì trả lời người lao động ngay bằng miệng. Nếu những khiếu nại đó là hợp lý thì sẽ giải quyết thỏa đáng cho người lao động trong vòng 7 ngày. Diễn giải như sau:

If the complaints are unreasonable, respond to the employee immediately orally. If those complaints are reasonable, they will be resolved to the employee's satisfaction within 7 days. Explained as follows:

- Khi có sự khiếu nại, tố cáo, Phòng Nhân sự nhận thông tin và tiến hành kiểm tra, phân loại nội dung để báo cáo Ban Giám đốc, các khiếu nại hợp lý được chuyển đến các phòng ban liên quan để xử lý.

When have complaints or denunciations, the Human Resources Department receives information and conducts inspection and classification of content to report to the Board of Directors. Reasonable complaints are transferred to relevant departments for handling.

Với các nội dung khiếu nại từ người lao động: về chế độ quyền lợi, Đối xử không công bằng, quấy rối tình dục, ma túy, Vi phạm nội quy lao động, ngày công, tăng ca, BHXH, BHYT, Tiền lương, ...; Phòng Nhân sự chịu trách nhiệm xử lý.

With complaints from employees: about benefits, unfair treatment, sexual harassment, drugs, violations of labor regulations, work days, overtime, social insurance, health insurance, wages , ...; The responsible of Human Resources Department.

Nếu những khiếu nại nằm trong phạm vi trách nhiệm của người lao động hoặc các phòng ban, bộ phận sản xuất nào thì bộ phận đó có trách nhiệm tìm phương pháp giải quyết thích hợp và thông báo Phòng Nhân sự để kết hợp thực hiện. Trưởng bộ phận phải chịu trách nhiệm giám sát hiệu quả của việc thực hiện và phản hồi cho Phòng Nhân Sự, Phòng Nhân sự chịu trách nhiệm giải đáp thắc mắc để người lao động thỏa mãn. Sau khi giải đáp thắc mắc, Phòng Nhân Sự lấy xác nhận của người khiếu nại và lưu hồ sơ.


If the complaints responsibility of the employee or any department, that department is responsible for finding an appropriate resolution method and notifying the Human Resources Department for coordinated implementation. The department head must be responsible for monitoring the effectiveness of implementation and providing feedback to the Human Resources Department. The Human Resources Department is responsible for answering questions to ensure employee satisfaction. After answering questions, the Human Resources Department obtains confirmation from the complainant and records it.

- Đối với trường hợp phát hiện những hành vi trộm cắp, phá hoại tài sản, cháy nổ thì sẽ giải quyết ngay sau khi nhận được thông tin/báo cáo/yêu cầu.

In case of detecting acts of theft, property destruction, fire or explosion, it will be resolved immediately after receiving the information/report/request.

- Các trường hợp mà có ảnh hưởng đến thương hiệu, uy tín Công Ty hoặc nghiêm trọng đến hệ thống An Toàn, Môi trường, Sức Khỏe thì phòng Nhân sự, Ban Giám Đốc công ty và các ban ngành liên quan sẽ phối hợp xem xét và giải quyết.

- *In cases that affect the Company's brand and reputation or seriously affect the Safety, Environment, and Health systems, the Human Resources Department, the Board of Directors of the company and relevant departments will coordinate to consider review and resolve.*

	O-SUNG VINA WIND TOWER COMPANY LIMITED	
	QUALITY OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY & ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM	Page: 9 of 9
Số tài liệu: OSVN-QMS-PRO-060	QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI TỔ CÁO RESOLVE COMPLAINT AND GRIEVANCE RULE	

- Đối với các khiếu nại hợp lý của cộng đồng, Công ty có thể sẽ tổ chức buổi họp với các bộ phận có liên quan, tìm ra nguyên nhân và hướng xử lý.

For reasonable community complaints, the Company may hold a meeting with relevant departments to find out the cause and solutions.

- Khi các khiếu nại đã giải quyết xong, các giấy tờ hồ sơ khiếu nại sẽ được cập nhật theo dõi hồ sơ khiếu nại.

When the complaints have been resolved, the complaint documents will be updated in the complaint tracking file.

5.2 Hành động khắc phục và phòng ngừa/ Corrective and preventive actions:

- Các khiếu nại hợp lý sau khi được giải quyết thỏa đáng, sẽ được ghi nhận và chấn chỉnh trong hoạt động thường xuyên, nhằm rút kinh nghiệm và không để xảy ra tình trạng tương tự.

Reasonable complaints, after being satisfactorily resolved, will be recorded and rectified in regular operations, in order to learn from experience and prevent similar situations from occurring.

- Những khiếu nại, phản ánh mang tính chất xây dựng được công ty xem xét để đưa vào cải tiến các quy định, chất lượng sản phẩm dịch vụ để nhằm cải thiện và hướng tới hoàn thiện công ty.

Constructive complaints and feedback are considered by the company to improve regulations and quality of products and services to improve and perfect the company.

VI. HỒ SƠ LƯU/ SAVE FOLDER

Đơn khiếu nại/complaint form: OSVN-QMS-PRO-060-BM01

Biên bản kiểm tra thùng thư: OSVN-QMS-PRO-060-BM02

Biên bản điều tra/ Minute of investigate

Biên bản cuộc họp/ MOM

Quyết định xử lý kỷ luật/ Decision of disciplinary

Thời gian lưu/ Time to save: 2 năm tại Phòng Nhân sự/ 2 years at HR Dept



CÔNG TY TNHH THÁP GIÓ O-SUNG VINA

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI/COMPLAINT FORM

1. Kính gửi/ To:
2. Người khiếu nại/ The complainant:.....
3. Mã/code:.....Phòng/Dept:
4. Người bị khiếu nại/Complained to:
5. Phòng/Dept: Vị trí, chức vụ/ Position:.....
6. Khiếu nại về việc/ Complaint about:
-
-
7. Nội dung khiếu nại/ Content:
-
-
-
-
-
-
-
-
-

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo – nếu có)

Tôi cam đoan những thông tin được kê khai trên là hoàn toàn đúng sự thực và cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin./ I certify that the information declared above is completely true and commit to take responsibility for the accuracy of the information.

NGƯỜI KHIẾU NẠI/the complainant

(ký, ghi rõ họ tên)

Công ty TNHH Tháp gió O-SUNG VINA
O-SUNG VINA WIND TOWER CO., LTD

-----o0o-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM

Independence- Freedom-Happiness

BIÊN BẢN KIỂM TRA THÙNG THƯ
MINUTES OF CHECKING MAIL BOX

Lần thứ/Times:

Hôm nay, ngày....., tại văn phòng công ty TNHH tháp gió O-SUNG VINA, Chúng tôi gồm có:/ Today,, at the office of O-SUNG VINA, we including:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cùng tiến hành kiểm tra thùng thư như sau:

Together checking mail box with the following content:

Số thư thùng thứ 1/ The quantity mail of mail box 1: thư/mail

Số thư thùng thứ 2/ The quantity mail of mail box 2: thư/mail

Số thư hợp lệ/ reasonable mail: thư/mail

Số thư không hợp lệ/ unreasonable mail: thư/mail

Biên bản được hoàn tất vào lúc.....giờ.....phút cùng ngày. Các thư hợp lệ được giao cho Ban Giám đốc để tiến hành xử lý theo quy trình.

The minutes were completed at.....hour.....minute on the same day. The meeting letters are handed over to the Board of Directors for processing according to the process.

Phòng Nhân sự

HR dept

(Ký, ghi rõ họ tên/ Signature)

Công đoàn

Trade Union

(Ký, ghi rõ họ tên/ Signature)

