THỦ TỤC XỬ LÝ KHIẾU NẠI & MỐI QUAN NGẠI LIÊN QUAN ĐẾN EUDR

COMPLAINTS AND CONCERNS HANDLING PROCEDURE RELATED TO EUDR

SOẠN THẢO PREPARED BY	XEM XÉT REVIEWED BY	PHÊ DUYỆT APPROVED BY
PHÒNG THỊ TRƯỜNG KINH DOANH	TRƯỞNG PHÒNG THỊ TRƯỜNG KINH DOANH	KT. TỔNG GIÁM ĐỐC PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Tạ Thị Nhật Tú	Nguyễn Xuân Thành	Nguyễn Duy Tâm

M.S.D.N: 3800100270-C.T.T.N.H.H
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN CAO SU LỘC NINH
X. LỘC NINH - T. ĐỒNG NAI

TRANG KIỂM SOÁT VĂN BẢN/ DOCUMENT CONTROL PAGE

A. KIỂM SOÁT PHÂN PHỐI

STT/ No.	PHÒNG BAN ĐƯỢC PHÂN PHỐI Recipient Department / Unit	SỐ LƯỢNG Number of Copies
1	Ban Tổng Giám đốc/ Board of General Directors	01
2	Phòng Quản lý Kỹ thuật/ Technical Management Department	01
3	Phòng Thị trường Kinh doanh/ Marketing and Business Department	01
4	Phòng Tài chính Kế toán/ Finance and Accounting Department	01
5	Phòng Quản lý Đầu tư – Xây dựng / Investment and Construction Management Department	01
6	Phòng Tổ chức - Lao động tiền lương/ Organization and Labour – Wages Department	01
7	Phòng Pháp chế - Thanh tra bảo vệ/ Legal Affairs and Inspection & Protection Department	01
8	Văn phòng Công ty/ Company Office	01
9	Xưởng chế biến mủ cao su Lộc Hiệp/Loc Hiep Rubber Processing Factory	01
10	Các Đội sản xuất/ Production Teams	08

B. KIỂM SOÁT SỬA ĐỔI

Tóm tắt thay đổi

Ban hành lại Thủ tục xử lý khiếu nại & mối quan ngại liên quan đến EUDR do thay đổi cơ cấu tổ chức:

- Phòng Kế hoạch đầu tư đổi tên thành phòng Quản lý Đầu tư – Xây dựng.
- Phòng Thanh tra bảo vệ đổi tên thành phòng Pháp chế – Thanh tra bảo vệ.
- Xí nghiệp Cơ khí Chế biến Lộc Hiệp đổi tên thành Xưởng chế biến mủ cao su Lộc Hiệp.
- Nông trường đổi tên thành Đội.

1. Mục đích/Purpose

Thiết lập quy trình để tiếp nhận – ghi nhận – điều tra – xử lý – lưu trữ tất cả khiếu nại và mối quan ngại có căn cứ liên quan đến nguy cơ không tuân thủ Quy định EUDR, bao gồm/To establish a procedure for the receipt, recording, investigation, handling, and retention of all complaints and substantiated concerns related to potential non-compliance with the EU Deforestation Regulation (EUDR), including but not limited to:

- Phá rừng sau 31/12/2020/Deforestation after 31 December 2020;
- Vi phạm pháp luật tại nước sản xuất/*Violations of laws in the country of production;*
- Vi phạm quyền sử dụng đất, quyền người lao động, cộng đồng/*Violations of land tenure rights, workers' rights, and community rights;*
- Rủi ro trộn lẫn trong chuỗi cung ứng/*Risks of mixing within the supply chain;*
- Bất kỳ dấu hiệu nào cho thấy sản phẩm có thể là không tuân thủ (non-compliant)/ *Any indication suggesting that products may be non-compliant.*

Thủ tục nhằm đảm bảo đáp ứng yêu cầu PEFC EUDR DDS về/*This procedure aims to ensure compliance with the requirements of the PEFC EUDR Due Diligence System (DDS) regarding:*

- Mối quan ngại có căn cứ (mục 7)/ *Substantiated concerns (Clause 7);*
- Đánh giá rủi ro (mục 6)/ *Risk assessment (Clause 6);*
- Giảm thiểu rủi ro (mục 8)/ *Risk mitigation (Clause 8);*
- Lưu hồ sơ 5 năm (mục 4.3)/ *Record retention for five (5) years (Clause 4.3).*

2. Phạm vi áp dụng/*Scope of Application*

Áp dụng cho toàn bộ/*This procedure applies to:*

- Nguồn cung ứng mủ cao su/nông hộ/đại lý/*All sources of natural rubber supply, including smallholders and agents;*
- Cán bộ thu mua, quản lý vùng nguyên liệu, QA/QC, EUDR Compliance Officer/*Purchasing staff, raw material area managers, QA/QC staff, and the EUDR Compliance Officer;*
- Tất cả sản phẩm cao su thuộc nhóm sản phẩm áp dụng PEFC EUDR DDS/*All rubber products falling within the product scope of the PEFC EUDR DDS.*

3. Thuật ngữ/Definitions

- **Mối quan ngại có căn cứ:** Khiếu nại dựa trên thông tin khách quan, có thể kiểm chứng liên quan đến nguy cơ vi phạm EUDR/*Substantiated concern: A complaint based on objective, verifiable information related to a potential risk of non-compliance with EUDR.*
- **Khiếu nại:** Phản ánh từ bất kỳ bên nào (khách hàng, tổ chức, cá nhân, cộng đồng)./ *Complaint: Any report or feedback submitted by any party (customers, organizations, individuals, or communities).*

• **EUDR Compliance Officer:** Người được chỉ định phụ trách tuân thủ EUDR (bắt buộc với tổ chức không phải SME)/ *EUDR Compliance Officer: The designated person responsible for EUDR compliance (mandatory for non-SME operators).*

4. Trách nhiệm/Responsibilities

Bộ phận/Department / Unit	Trách nhiệm/Responsibilities
P. Thị trường kinh doanh/Marketing and Business Department	Tiếp nhận và điều phối xử lý mối quan ngại, phê duyệt kết luận điều tra/Receipt and coordination of complaints and concerns; approval of investigation conclusions.
Phòng TTKD/QLĐTXD/QLKT/ Marketing and Business / Investment & Construction Management / Technical Management Departments	Điều tra hiện trường, làm việc với nhà cung cấp/nông hộ/Conduct on-site investigations; work with suppliers and smallholders.
Tổ EUDR/EUDR Team	Thu thập bằng chứng GPS, đối chiếu bản đồ, kiểm tra tài liệu pháp lý/Collection of GPS evidence; map cross-checking; verification of legal documentation.
Ban Giám đốc/Trưởng Ban chỉ Đạo Tăng trưởng Xanh – PTBV/Board of Management / Head of the Green Growth & Sustainable Development Steering Committee	Quyết định hành động khắc phục và biện pháp giảm thiểu cao hơn (nếu cần)/ Decision-making on corrective actions and enhanced risk mitigation measures (if required).

5. Quy trình/Procedure

5.1. Tiếp nhận & ghi nhận mối quan ngại/Receipt and Recording of Complaints / Concerns

Doanh nghiệp tiếp nhận khiếu nại qua/Complaints and concerns may be received through:

- Email,
- Hotline,
- Văn bản/Written submissions;
- Phản ánh từ cộng đồng hoặc bên thứ ba/Feedback from communities or third parties;
- Thông tin do chính nhân viên phát hiện/Issues identified internally by employees;
- Thông báo từ khách hàng hoặc tổ chức phi chính phủ/Notifications from customers or non-governmental organizations (NGOs).

Trong vòng 24 giờ, Phòng Thị trường Kinh doanh phải/Within 24 hours, the Marketing and Business Department shall:

- Ghi nhận vào Biểu mẫu FM-EUDR-01 – Ghi nhận mối quan ngại/Record the case using Form FM-EUDR-01 – Substantiated Concern Record;
- Cấp mã số vụ việc/Assign a case reference number;
- Xác nhận đã tiếp nhận/Acknowledge receipt of the complaint/concern.

5.2. Đánh giá sơ bộ mối quan ngại/Preliminary Assessment of the Concern

Trong vòng **3 ngày**, Phòng Thị trường Kinh doanh và Tổ EUDR đánh giá xem mối quan ngại có "có căn cứ" hay không dựa trên/Within three (3) days, the Marketing and Business Department, in coordination with the EUDR Team, shall assess whether the concern is substantiated, based on:

- Tính hợp lý/Plausibility;
- Độ tin cậy nguồn thông tin/Reliability of the information source;
- Khả năng kiểm chứng/Verifiability;
- Mức độ ảnh hưởng đến rủi ro EUDR/Potential impact on EUDR compliance risk.

Nếu không có căn cứ/If not substantiated

→ Lưu hồ sơ và phản hồi kết quả cho người phản ánh/retain records and respond to the complainant.

Nếu có căn cứ/If substantiated

→ Chuyển sang bước **điều tra chính thức**/proceed to the formal investigation stage.

5.3. Điều tra chính thức/Formal Investigation

Bộ phận liên quan điều tra thực hiện tối đa **10 ngày**, gồm/The relevant departments shall conduct the investigation within a maximum of ten (10) days, including:

(a) Thu thập thông tin – tài liệu/Collection of information and documentation:

- Tọa độ lô đất GPS mà mủ cao su được thu hoạch/GPS coordinates of land plots where rubber was harvested;
- Ngày khai thác/Harvest dates;
- Giấy tờ chứng minh quyền sử dụng đất/Evidence of land use rights;
- Thông tin pháp luật liên quan/*Relevant legal compliance information;*
- Lịch sử chuỗi cung ứng (CoC)/ *Supply chain history (Chain of Custody);*
- Thông tin nhà cung cấp, đại lý thu mua, nông hộ/*Information on suppliers, agents, and smallholders.*

(b) Kiểm tra hiện trường/On-site inspection

- Chụp ảnh, quay video, lấy tọa độ trực tiếp/*Photographs, video recordings, and direct GPS data collection;*
- Đối chiếu bản đồ rừng 2020 – hiện tại để kiểm tra phá rừng/*Cross-checking forest cover maps (2020 – present) to identify deforestation;*

- Phỏng vấn người dân, chính quyền địa phương (nếu cần)/ *Interviews with local residents and authorities (if necessary).*

(c) Đánh giá rủi ro/Risk assessment

Dựa theo mục 6 của PEFC EUDR DDS/*Based on Clause 6 of the PEFC EUDR DDS, including:*

- Rủi ro phá rừng/*Deforestation risk;*
- Rủi ro không tuân thủ pháp luật/*Legal non-compliance risk;*
- Rủi ro chuỗi cung ứng/*Supply chain risk;*
- Có mối quan ngại chưa giải quyết/ *Existence of unresolved substantiated concerns.*

Kết luận/Conclusion:

- *Không rủi ro / Rủi ro không đáng kể* → Tiếp tục nguồn/*No risk / negligible risk → supply may continue;*
- *Rủi ro đáng kể* → Chuyển sang bước giảm thiểu/ *Substantial risk → transfer to the Risk Mitigation Procedure.*

5.4. Hành động giảm thiểu rủi ro/ Risk Mitigation Actions

Nếu phát hiện rủi ro đáng kể, doanh nghiệp phải thực hiện một hoặc nhiều biện pháp sau/*Where substantial risk is identified, the Company shall implement one or more of the following measures:*

- Tạm dừng mua hàng từ lô đất/nhà cung cấp/*Temporarily suspend sourcing from the land plot or supplier concerned;*
- Yêu cầu nhà cung cấp cung cấp thông tin bổ sung/*Require the supplier to provide additional information;*
- Kiểm tra độc lập bên thứ ba (nếu nghiêm trọng)/ *Conduct independent third-party verification (for serious cases);*
- Yêu cầu khắc phục vi phạm (đất đai, pháp luật, lao động…)./*Require corrective actions to address land, legal, or labor violations;*
- Loại bỏ vĩnh viễn nhà cung cấp khỏi danh sách (nếu không thể khắc phục)/ *Permanently remove the supplier from the approved supplier list if remediation is not possible.*

Lưu ý/Note:

Trong thời gian rủi ro chưa được giảm thiểu → **không được sử dụng nguyên liệu vào sản phẩm PEFC EUDR**, không được đưa vào thị trường EU/*Until the risk has been effectively mitigated, the raw material shall not be used for PEFC EUDR products and shall not be placed on or exported to the EU market.*

5.5. Kết luận & báo cáo/Conclusion and Reporting

Tổ EUDR lập Biên bản kết luận vụ việc, nêu rõ/The EUDR Team shall prepare a Case Conclusion Report, clearly stating:

- Mô tả mối quan ngại/*Description of the complaint or concern;*
- Bằng chứng/*Evidence collected;*

- Kết quả điều tra/*Investigation results;*
- Mức độ rủi ro/*Level of risk identified;*
- Biện pháp đã thực hiện/*Mitigation measures implemented;*
- Quyết định xử lý/*Final decision.*

Kết quả được gửi cho/*The results shall be communicated to:*

- Người đưa mối quan ngại (nếu có thông tin)/ *The complainant (where contact details are available);*
- Nhà cung cấp liên quan/*The relevant supplier;*
- Ban Lãnh đạo Công ty/*The Company's Management.*

5.6. Lưu hồ sơ/Record Retention

Theo PEFC EUDR DDS, hồ sơ phải lưu **tối thiểu 5 năm**, gồm/*In accordance with the PEFC EUDR DDS, all records shall be retained for a minimum of five (5) years, including:*

- Biểu mẫu FM-EUDR-01 (Ghi nhận mối quan ngại)/ *Form FM-EUDR-01 (Substantiated Concern Record);*
- Biểu mẫu FM-EUDR-02 (Hồ sơ điều tra)/ *Form FM-EUDR-02 (Investigation File);*
- Bản đồ, ảnh, GPS/*Maps, photographs, and GPS data;*
- Tài liệu nhà cung cấp/*Supplier documentation;*
- Kết luận & quyết định/*Conclusions and final decisions.*

---

6. Biểu mẫu đi kèm/Associated Forms

1. **FM-EUDR-01 – Ghi nhận mối quan ngại/khiếu nại/Substantiated Concern / Complaint Record**
2. **FM-EUDR-02 – Biên bản điều tra mối quan ngại EUDR/EUDR Concern Investigation Record**
3. **FM-EUDR-03 – Báo cáo kết luận & hành động giảm thiểu/Conclusion and Risk Mitigation Action Report**

7. Hiệu lực & xem xét/Effectiveness and Review

- Thủ tục này được xem xét lại **ít nhất 1 lần/năm**, theo yêu cầu mục 4.5 của PEFC EUDR DDS/This procedure shall be reviewed at least once per year, in accordance with Clause 4.5 of the PEFC EUDR DDS.
- Bất kỳ thay đổi luật, hướng dẫn EU, hoặc rủi ro mới phải cập nhật kịp thời./ Any changes in legislation, EU guidance, or the emergence of new risks shall be promptly updated.

FM-EUDR-01 — BIỂU GHI NHẬN MỐI QUAN NGẠI / KHIẾU NẠI EUDR

Mã số biểu mẫu: FM-EUDR-01

Ngày lập: ____ / ____ / _____

Người tiếp nhận: _____

Bộ phận: _____

1. Thông tin người gửi mối quan ngại/khiếu nại

- Họ tên / Tổ chức: _____
- Địa chỉ liên hệ: _____
- Email / SĐT: _____
- Có cho phép công ty liên lạc lại không? ☐ Có ☐ Không

2. Nội dung mối quan ngại/khiếu nại

(đính kèm ảnh/bằng chứng nếu có)

- Ngày phát sinh: ____ / ____ / _____
- Mô tả mối quan ngại/khiếu nại:……..

3. Loại mối quan ngại (đánh dấu)

☐ Nghi ngờ phá rừng sau 31/12/2020

☐ Vấn đề tọa độ / nguồn gốc nguyên liệu

☐ Vi phạm pháp luật nước sản xuất (đất đai, môi trường…)

☐ Vi phạm quyền lao động, cộng đồng, FPIC

☐ Rủi ro trộn lẫn trong chuỗi cung ứng

☐ Khiếu nại từ khách hàng EU

☐ Khác (ghi rõ): _____

4. Sản phẩm/Lô hàng/ Nhà cung cấp liên quan (nếu có)

- Mã lô hàng: _____
- Sản phẩm: _____
- Nhà cung cấp/Nông hộ: _____
- Khu vực / Tọa độ liên quan (nếu có): _____

---

5. Đánh giá tính hợp lệ ban đầu

Phòng Thị trường Kinh doanh đánh dấu:

☐ Có căn cứ

☐ Không có căn cứ

Ghi chú:

Xác nhận của người tiếp nhận: _____

Xác nhận của Tổ EUDR: _____

FM-EUDR-02 — BIỂU MẪU ĐIỀU TRA MỐI QUAN NGẠI EUDR

Mã số biểu mẫu: FM-EUDR-02

Mã vụ việc: _____

Ngày bắt đầu điều tra: ____ / ____ / _____

Điều tra viên/Đơn vị phụ trách: _____

1. Thông tin điều tra ban đầu

- Nguồn mối quan ngại: ☐ Khách hàng ☐ Bên thứ ba ☐ Nội bộ
- Liên quan đến nhà cung cấp/nông hộ: _____
- Loại rủi ro nghi vấn:
- ☐ Phá rừng
- ☐ Không tuân thủ pháp luật
- ☐ Xung đột đất đai
- ☐ Quyền lao động
- ☐ Chuỗi cung ứng/trộn lẫn
- ☐ Khác: _____

2. Thu thập tài liệu

Ghi nhận các tài liệu đã thu thập:

☐ Tọa độ GPS lô đất

☐ Bản đồ năm 2020 + hiện trạng

☐ Hình ảnh/video hiện trường

☐ Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

☐ Hồ sơ PEFC CoC/PEFC-EUDR

☐ Hợp đồng mua bán

☐ Hóa đơn/biên nhận thu mua

☐ Chứng từ vận chuyển

☐ Phỏng vấn nhà cung cấp / người dân

☐ Khác: _____

Mô tả chi tiết bằng chứng:

.....

3. Kiểm tra hiện trường

- Ngày kiểm tra: ____ / ____ / _____
- Người kiểm tra: _____
- Kết quả .....
- Đính kèm:
- ☐ Ảnh
- ☐ Video

- ☐ Dữ liệu GPS
- ☐ Bản đồ đối chiếu phá rừng

4. Đánh giá rủi ro theo PEFC EUDR DDS

Dựa trên mục 6 của tiêu chuẩn:

4.1. Rủi ro phá rừng sau 31/12/2020

☐ Không rủi ro

☐ Rủi ro không đáng kể

☐ Rủi ro đáng kể

4.2. Rủi ro không tuân thủ pháp luật

☐ Không rủi ro

☐ Rủi ro không đáng kể

☐ Rủi ro đáng kể

4.3. Rủi ro chuỗi cung ứng (trộn lẫn, hồ sơ thiếu…)

☐ Không rủi ro

☐ Rủi ro không đáng kể

☐ Rủi ro đáng kể

4.4. Rủi ro liên quan đến quyền lao động, cộng đồng, FPIC

☐ Không rủi ro

☐ Rủi ro không đáng kể

☐ Rủi ro đáng kể

5. Kết luận sơ bộ

.....

Kết luận cuối cùng:

☐ RỦI RO KHÔNG ĐÁNG KỂ → Cho phép tiếp tục sử dụng nguồn

☐ RỦI RO ĐÁNG KỂ → Chuyển sang bước giảm thiểu & khắc phục

Người lập báo cáo: _____

Ngày: ____ / ____ / _____

FM-EUDR-03 — BIÊN BẢN KẾT LUẬN & HÀNH ĐỘNG GIẢM THIỂU EUDR

Mã số biểu mẫu: FM-EUDR-03

Mã vụ việc: _____

Ngày hoàn tất: ____ / ____ / _____

1. Tóm tắt vụ việc

- Nguồn mối quan ngại: _____
- Nhà cung cấp/Lô hàng liên quan: _____
- Loại rủi ro: _____

2. Kết quả điều tra

(Tóm tắt từ báo cáo FM-EUDR-02)

.....

.....

.....

3. Phân loại rủi ro cuối cùng

☐ Không rủi ro

☐ Rủi ro không đáng kể

☐ Rủi ro đáng kể

4. Hành động giảm thiểu đã thực hiện

(Chọn hoặc ghi rõ)

☐ Tạm dừng thu mua từ nhà cung cấp

☐ Yêu cầu cung cấp thêm bằng chứng

☐ Kiểm tra hiện trường bổ sung

☐ Giám sát tăng cường

☐ Đào tạo nhà cung cấp

☐ Kiểm tra độc lập bên thứ ba

☐ Loại bỏ nhà cung cấp khỏi danh sách

☐ Khác: _____

Mô tả chi tiết:

.....

5. Quyết định cuối cùng của Ban Giám đốc

☐ Cho phép tiếp tục sử dụng nguồn nguyên liệu

☐ Cho phép sử dụng sau khi hoàn tất khắc phục

☐ Không cho phép sử dụng – Loại bỏ nguồn

☐ Báo cáo cơ quan có thẩm quyền (nếu áp dụng)

Lý do:

.....

6. Lưu hồ sơ

- Lưu trữ tối thiểu **5 năm** theo yêu cầu PEFC EUDR DDS.
- Lưu tại bộ phận: _____

Người lập biểu: _____

Tổ EUDR: _____

Ban Giám đốc phê duyệt: _____