

# Thủ tục giải quyết khiếu nại



# Giới thiệu về quy trình giải quyết khiếu nại của Ford

01

# Giới thiệu quy trình giải quyết khiếu nại của Ford

Công Ty Ford Motor cam kết xây dựng một thế giới tốt đẹp hơn, nơi mọi người có thể tự do di chuyển và theo đuổi ước mơ của mình. Chúng tôi nỗ lực cải thiện khả năng tiếp cận phương tiện đi lại, bảo vệ môi trường, nâng cao sức khỏe và hạnh phúc của các cộng đồng xung quanh, đồng thời tôn trọng quyền lợi của người dân địa phương. Cam kết của chúng tôi trong việc đạt được những kết quả tích cực và tôn trọng quyền con người được thể hiện rõ ràng trong chính sách "Chúng tôi cam kết bảo vệ quyền con người và môi trường", cũng như trong mọi hoạt động của mình. Chúng tôi cam kết tuân theo các Nguyên Tắc Hướng Dẫn của Liên Hợp Quốc (LHQ) về Kinh Doanh và Quyền Con Người (UN Guiding Principles on Business and Human Rights), tuân thủ tất cả các luật pháp liên quan về trách nhiệm giải trình chuỗi cung ứng, và điều chỉnh các quy trình thực hiện trách nhiệm giải trình của mình cho phù hợp với các nguyên tắc này.

Chúng tôi cam kết bảo vệ [quyền con người và môi trường](#). Các chính sách đã được thiết lập của chúng tôi quy định cách chúng tôi tiến hành hoạt động kinh doanh của mình, trong đó có liên quan đến quyền con người và môi trường, bao gồm cả các nhà cung cấp và đối tác kinh doanh của Ford. Theo đó, [Bô Quy Tắc Ứng Xử Dành Cho Nhà Cung Cấp](#) nêu ra cả yêu cầu và kỳ vọng của chúng tôi đối với mối quan hệ với nhà cung cấp trong các lĩnh vực: quyền con người, môi trường, nguồn cung ứng vật liệu có trách nhiệm, các hoạt động kinh doanh hợp pháp và có trách nhiệm, cùng việc triển khai các nguyên tắc này. Chúng tôi yêu cầu rõ ràng các nhà cung cấp phải tuân thủ tất cả các chính sách của Ford, tuân thủ theo hoặc vượt quá tất cả các luật và quy định hiện hành, đồng thời áp dụng các điều khoản này vào chuỗi cung ứng của họ và với các nhà cung cấp của họ.

Thủ tục giải quyết khiếu nại được mô tả dưới đây là nền tảng thiết yếu để duy trì và bảo vệ các Nguyên Tắc Hướng Dẫn của Liên Hợp Quốc (LHQ) về Kinh Doanh và Quyền Con Người, các luật và hướng dẫn liên quan khác cũng như các giá trị doanh nghiệp của chúng tôi dựa trên các nguyên tắc và hướng dẫn này. Thủ tục khiếu nại đóng vai trò như một hệ thống cảnh báo sớm quan trọng, giúp chúng tôi phát hiện và điều tra các vi phạm quyền và khiếu nại tiềm ẩn, đồng thời thực hiện các biện pháp phù hợp để khắc phục ngay lập tức. Trường hợp lý tưởng là chúng tôi nhận được thông tin ở giai đoạn đầu của sự việc và thực hiện các biện pháp đối phó thích hợp trước khi con người hoặc môi trường bị ảnh hưởng.

# Bắt đầu quy trình giải quyết khiếu nại

02

- 5 - Nhóm người bị ảnh hưởng và nội dung khiếu nại
- 5 - Khả năng tiếp cận trên nhiều phương tiện truyền thông
- 7 - Ngôn ngữ tổ tụng
- 7 - Bảo mật danh tính

# Bắt đầu quy trình giải quyết khiếu nại

Quy trình giải quyết khiếu nại bao gồm các lĩnh vực sau liên quan đến vi phạm pháp luật và khiếu nại trong chuỗi cung ứng của chúng tôi, từ các nhà cung cấp trực tiếp đến gián tiếp:

- Vi phạm và lạm dụng quyền con người xuất phát từ việc vi phạm các thỏa thuận quốc tế, như:
  - Bộ Luật Nhân Quyền Quốc Tế (Tuyên Ngôn Nhân Quyền của Liên Hợp Quốc và hai Công Ước) năm 1948
  - Tuyên Bố của Tổ Chức Lao Động Quốc Tế (ILO) về các Nguyên Tắc và Quyền Cơ Bản tại Nơi Làm Việc (1998)
  - Nguyên Tắc Hướng Dẫn của Liên Hợp Quốc (LHQ) về Kinh Doanh và Quyền Con Người (2011)
  - Hướng Dẫn của Tổ Chức Hợp Tác và Phát Triển Kinh Tế (OECD) dành cho các Doanh Nghiệp Đa Quốc Gia (Phiên Bản 2011)
  - Nguyên Tắc Trao Quyền Cho Phụ Nữ của Liên Hợp Quốc (2010)
- Vi phạm và lạm dụng môi trường do vi phạm các thỏa thuận quốc tế, như:
  - Hướng Dẫn của OECD về Chuỗi Cung Ứng Khoáng Sản Có Trách Nhiệm Từ Các Khu Vực Có Xung Đột và Rủi Ro Cao (Phiên Bản 2016)
  - Giám Đốc Điều Hành Water Mandate của Liên Hợp Quốc
  - Công Ước Minamata về Thủy Ngân ngày 10 tháng Mười năm 2013 (Công Ước Minamata)

- Vi phạm pháp luật và khiếu nại do vi phạm các quy định nội bộ hoặc quy định riêng của ngành, như:
  - Bộ Quy Tắc Ứng Xử Dành Cho Nhà Cung Cấp
  - Nguyên Tắc Hướng Dẫn Ngành Ô Tô (2017)
- Vi phạm pháp và lạm dụng do vi phạm các luật hiện hành, chẳng hạn như Đạo Luật Thẩm Định Chuỗi Cung Ứng của Đức (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG)

## Nhóm người bị ảnh hưởng và nội dung khiếu nại

### 1. Nhóm người

Về nguyên tắc, bất kỳ cá nhân nào cũng có thể gửi khiếu nại về các vi phạm pháp lý và khiếu nại tiềm ẩn trong chuỗi cung ứng của chúng tôi, ảnh hưởng đến các nhà cung cấp trực tiếp hoặc gián tiếp, thông qua các kênh báo cáo tương ứng.

### 2. Nội dung khiếu nại và mô tả sự việc

Thông tin sau đây hỗ trợ cho việc điều tra sâu hơn và nâng cao hiệu quả, nhưng không bắt buộc:

- **Địa điểm** (ví dụ: tên nhà cung cấp và địa chỉ)
- **Thời gian** (ví dụ: ngày và giờ phát hiện hành vi vi phạm hoặc lạm dụng)
- **Đối tượng và nội dung** (ví dụ: thông tin đầy đủ và chi tiết nhất có thể về vi phạm và khiếu nại, thông tin về nhóm người bị ảnh hưởng, số lượng người bị ảnh hưởng, mức độ nghiêm trọng của vi phạm tiềm ẩn)
- **Phương thức** (ví dụ: hình ảnh, video, tài liệu hoặc nhân chứng)
- **Kỳ vọng và mục đích khiếu nại** (ví dụ: các biện pháp

phòng ngừa hoặc khắc phục dự kiến là gì, mục đích cụ thể của khiếu nại là gì?)

## Khả năng tiếp cận thông qua nhiều kênh báo cáo khác nhau

Để đảm bảo việc báo cáo các vi phạm quyền con người hoặc gây rủi ro môi trường trong toàn bộ chuỗi cung ứng, chúng tôi cung cấp các kênh khiếu nại như sau:

### 1. Ứng dụng Tiếng Nói của Người Lao Động (“RBA Voices”) hoặc quét mã QR

Mã QR dưới đây sẽ chuyển người khiếu nại đến ứng dụng di động (ứng dụng) của chúng tôi. Quý vị có thể tải ứng dụng này xuống để theo dõi toàn bộ quá trình xử lý khiếu nại của mình bất kỳ lúc nào. Khiếu nại luôn có thể truy cập được thông qua ứng dụng và được cập nhật theo thời gian thực. Sau khi cài đặt ứng dụng, hãy chạm vào biểu tượng “Feedback” (Phản Hồi) để gửi khiếu nại của quý vị.

Ứng dụng của chúng tôi cung cấp thêm thông tin và video về thủ tục khiếu nại.



## 2. Trang chủ và biểu mẫu trên web

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại qua biểu mẫu trên web của công ty chúng tôi. Để đảm bảo việc trao đổi thông tin, người khiếu nại sẽ được cấp một mã số sự vụ để theo dõi, và họ có thể truy cập bất kỳ lúc nào để xem trạng thái đơn khiếu nại đã gửi.

Trang chủ và biểu mẫu trên web của chúng tôi cung cấp thêm thông tin và video về thủ tục giải quyết khiếu nại.

[Bắt Đầu Quy Trình Giải Quyết Khiếu Nại Bên Ngoài](#) 

## 3. Truy cập dữ liệu qua điện thoại và đường dây nóng:

Công ty Ford cung cấp các số điện thoại riêng cho từng quốc gia:

Quốc Gia	Loại	Số Điện Thoại
Trung Quốc	Toàn Quốc	4001200796
Đức	Miễn Phí	08001808120
Nhật Bản	Miễn Phí	8009196565
Hàn Quốc	Miễn Phí	3084910156
Malaysia	Miễn Phí	1800812709
Mexico	Miễn Phí	8001122677
Nepal	Miễn Phí	8000010153
Philippin	Miễn Phí	180013220558
Đài Loan	Miễn Phí	801128131
Thái Lan	Miễn Phí	1800019075
Thái Lan	Miễn Phí	1800019083
Thổ Nhĩ Kỳ	Miễn Phí	8006212363
Hoa Kỳ	Miễn Phí	18882053318
Việt Nam	Địa Phương	2844581378

## 4. Địa chỉ bưu điện

"Department for Sustainability in the Supply Chain"  
c/o Ford Werke GmbH  
Henry-Ford Street 1  
50735 Cologne  
Cologne, Germany

## 5. Các phương án thay thế

Ford luôn cố gắng giảm thiểu tối đa các rào cản tiếp cận để đảm bảo mọi người, đặc biệt là các nhóm dễ bị tổn thương như trẻ em hoặc người không biết chữ, đều có thể dễ dàng tiếp cận thủ tục khiếu nại của chúng tôi. Do đó, Ford thường xuyên xem xét lại các kênh hiện tại trong thủ tục khiếu nại của chúng tôi đã đủ và/hoặc có thể cải thiện thêm được không, chẳng hạn như cải thiện ứng dụng, bổ sung ngôn ngữ thủ tục, v.v.

Ngoài các kênh được đề cập ở trên, chúng tôi cũng giới thiệu thêm các lựa chọn thay thế, có thể sử dụng để gửi hoặc theo dõi đơn khiếu nại:

- Người khiếu nại có thể mượn điện thoại di động, máy tính xách tay hoặc máy tính bảng để truy cập ứng dụng RBA Voices, miễn là họ ghi lại hoặc nhớ thông tin đăng nhập, họ có thể truy cập từ bất kỳ thiết bị điện thoại hoặc máy tính xách tay/máy tính bảng nào;

- Các tổ chức xã hội dân sự địa phương và các bên liên quan khác cũng có tùy chọn gửi phản hồi thay mặt cho người khác thông qua biểu mẫu trên web công khai của chúng tôi, với điều kiện họ xác định được cơ sở cụ thể trong biểu mẫu, và có bằng chứng cho thấy cơ sở này nằm trong chuỗi cung ứng của chúng tôi;
- Đại diện của nhân viên cũng có thể gửi phản hồi thay mặt cho người khác nếu họ xác định được cơ sở cụ thể trên biểu mẫu, và có bằng chứng cho thấy cơ sở này nằm trong chuỗi cung ứng của chúng tôi.

## Ngôn ngữ của quy trình khiếu nại

Ngôn ngữ thường sử dụng trong quy trình giải quyết khiếu nại là tiếng Đức và tiếng Anh, chủ yếu được sử dụng bởi “Nhóm Phát Triển Bền Vững Chuỗi Cung Ứng” (sau đây gọi là: “Nhóm SCS”). Ford sẽ cố gắng giao tiếp bằng ngôn ngữ của người khiếu nại theo yêu cầu, và cung cấp một công cụ dịch thuật đa ngôn ngữ trong Ứng Dụng Tiếng Nói của Người Lao Động (RBA Voices) hoặc biểu mẫu trên web.

## Bảo mật danh tính

Đơn khiếu nại đã gửi chỉ được xử lý bởi “Nhóm SCS” chuyên môn và tập trung. Chỉ bộ phận này mới có thể xem và xử lý khiếu nại cũng như trao đổi thông tin với người gửi khiếu nại. Các nhân viên nhận trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại được đào tạo đặc biệt để đảm bảo thông tin được gửi sẽ được xử lý bảo mật đối với các phòng ban nội bộ hoặc các liên hệ bên ngoài. Điều này đặc biệt áp dụng cho dữ liệu cá nhân.

Chúng tôi luôn cam kết bảo vệ quyền riêng tư về danh tính của người khiếu nại, và đảm bảo bảo vệ hiệu quả người khiếu nại trước những bất lợi hoặc hình phạt do khiếu nại gây ra, đồng thời tôn trọng mọi luật và quy định hiện hành của nước sở tại, bao gồm các yêu cầu tiết lộ theo luật định hoặc quy định (ví dụ: yêu cầu cung cấp thông tin của cơ quan có thẩm quyền), và luật và quy định về quyền riêng tư dữ liệu.

Tất cả các khiếu nại được gửi, dù ẩn danh hay không, đều sẽ được xử lý theo quy trình sau.

# Quá trình giải quyết khiếu nại

03

9 - Tổng quan và thời gian của từng bước xử lý

10 - Xác nhận việc nhận được khiếu nại, lưu hồ sơ và làm rõ sự việc

10 - Điều tra và các biện pháp giáo dục, triển khai thực hiện

11 - Kết thúc thủ tục khiếu nại

11 - Trao đổi với người khiếu nại/tổ giám



# Quy trình giải quyết khiếu nại

## Tổng quan và thời gian của từng bước xử lý

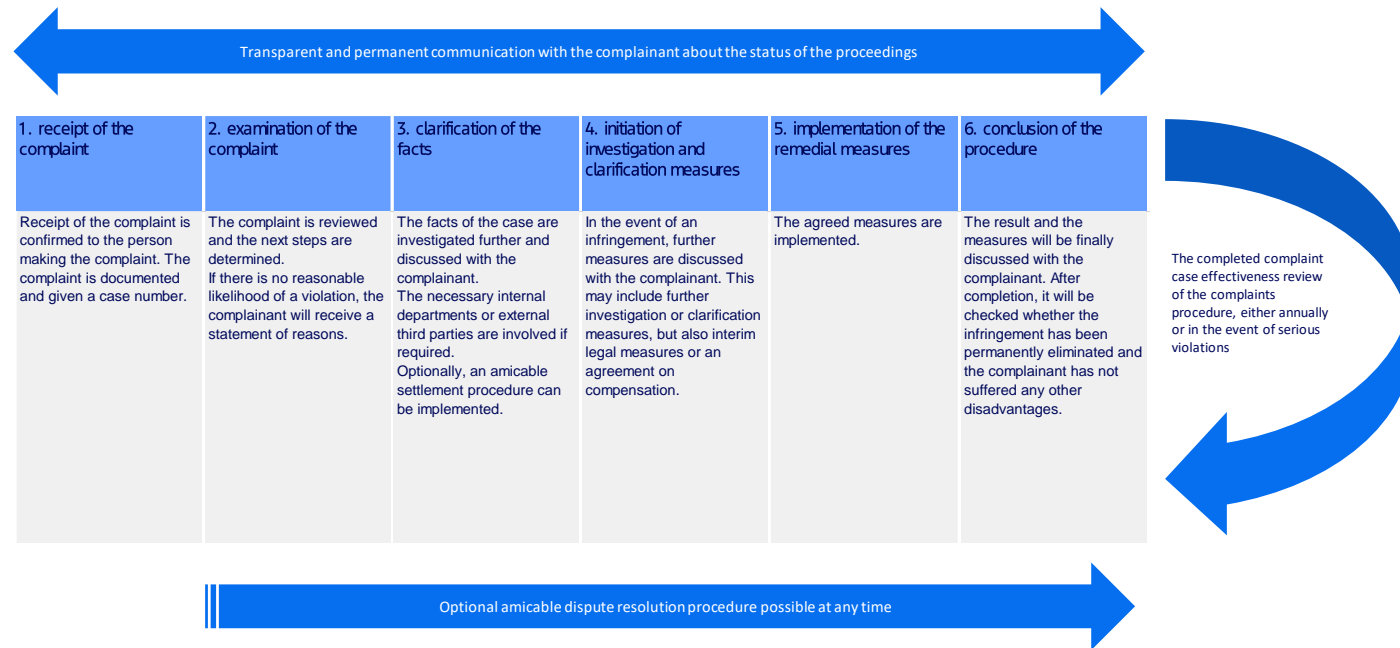
A. Quy trình giải quyết khiếu nại được trình bày bên dưới, bao gồm chi tiết từng bước:

Thời gian của quy trình giải quyết khiếu nại phụ thuộc vào nhiều yếu tố, chẳng hạn như loại và phạm vi thông tin do người khiếu nại cung cấp, số lượng người hoặc nhà cung cấp bị ảnh hưởng, mức độ chi tiết của vi phạm và khiếu nại, v.v.

Nhìn chung, chúng tôi cố gắng tuân thủ các khoảng thời gian sau:

- **Bước 2 trong Quy Trình:** Xác nhận việc nhận được khiếu nại cho người khiếu nại trong vòng 24 giờ, hoặc một ngày làm việc (thứ Hai đến thứ Sáu).
- **Bước 3 trong Quy Trình:** Phân loại và chuyển tiếp khiếu nại trong vòng 7 ngày làm việc.

- **Bước 4 trong Quy Trình và các bước tiếp theo:** Thời gian điều tra có thể thay đổi và người khiếu nại sẽ được cập nhật thông tin thường xuyên.



## Xác nhận việc nhận được khiếu nại, lưu hồ sơ và làm rõ sự việc (Bước 1-3)

Ngay khi người khiếu nại gửi đơn khiếu nại qua các kênh báo cáo của chúng tôi (mã QR, biểu mẫu trên web hoặc điện thoại), họ sẽ được xác nhận về việc nhận đơn khiếu nại, bao gồm cả mã số sự vụ để theo dõi. Ngoài xác nhận việc nhận được khiếu nại, người khiếu nại còn nhận thêm thông tin về các bước tiếp theo, khung thời gian của quy trình, các quyền và quyền được bảo vệ tránh bị trả thù do đã thiện chí báo cáo về hành vi vi phạm chính sách hoặc pháp luật.

Khi sử dụng biểu mẫu trên web, người khiếu nại phải ghi nhớ thông tin đăng nhập để đảm bảo việc trao đổi thông tin sau này. Tất cả khiếu nại đã gửi sẽ được xử lý ẩn danh một cách cẩn thận.

“Nhóm SCS” của chúng tôi sẽ tiến hành đánh giá ban đầu về khiếu nại. Điều này bao gồm việc kiểm tra tính hợp lý của khiếu nại và tính xác thực của các tình tiết được trình bày.

Mục đích của việc đánh giá này là để xác định khả năng xảy ra hành vi vi phạm pháp luật hoặc sai trái trong chuỗi cung ứng của chúng tôi, tại các nhà cung cấp trực tiếp hoặc gián tiếp. Để có đánh giá cuối cùng về việc nghi ngờ vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các quyền lợi hợp pháp được bảo vệ, chúng tôi có thể cần phải thu thập thêm thông tin và/hoặc tham khảo ý kiến của người khiếu nại để hiểu đầy đủ sự việc.

Người khiếu nại sẽ được thông báo về tình trạng của thủ tục và các bước tiếp theo, nếu cần. Người khiếu nại có quyền truy cập vào

khiếu nại của mình, trạng thái, thông tin chi tiết thời gian và các thông tin khác của vụ việc bất kỳ lúc nào, bằng cách sử dụng mã số đánh giá hoặc thông qua ứng dụng di động.

Các tình tiết của vụ việc sẽ được thảo luận với người khiếu nại (nếu khiếu nại không được gửi ẩn danh) để hiểu rõ hơn về các tình tiết của vụ việc và tạo lòng tin vào quy trình giải quyết khiếu nại.

Nếu có những dấu hiệu phù hợp, “Nhóm SCS” có thể cung cấp cho người khiếu nại một thủ tục giải quyết mang tính hòa giải. Mục đích của thủ tục này là dẫn dắt các bên liên quan đi đến một giải pháp thống nhất, với sự trợ giúp của một bên thứ ba trung lập (ví dụ: thủ tục hòa giải). Ngoài ra, chi phí cho các bên liên quan có thể giảm thiểu trước khi bắt đầu các cuộc điều tra sâu rộng hơn trong quá trình tố tụng tiếp theo.

## Điều tra và các biện pháp giáo dục, triển khai thực hiện (Bước 4-5)

Nếu có đủ cơ sở để tin rằng đã xảy ra vi phạm pháp luật, hoặc vi phạm các quyền lợi hợp pháp được bảo vệ, “Nhóm SCS” sẽ cân nhắc các biện pháp tiếp theo theo quy định. Điều này bao gồm các biện pháp điều tra và làm rõ thêm để có thể xác định đầy đủ các tình tiết của vụ việc và hành vi vi phạm.

Việc xử lý và điều phối các bước này chỉ được thực hiện bởi “Nhóm SCS” - là những nhân viên có trình độ và kinh nghiệm để chủ động thực hiện các bước tiếp theo một cách độc lập và bảo mật. “Nhóm SCS” được ủy quyền tiến hành các cuộc điều tra chuyên sâu, và

chuyển khiếu nại đến các phòng ban khác hoặc yêu cầu các phòng ban này tham gia, chẳng hạn như bộ phận pháp lý, bộ phận thu mua hoặc các bên thứ ba độc lập. Các biện pháp tạm thời khả thi hoặc hành động pháp lý ban đầu cũng có thể được cân nhắc.

Sau khi xem xét và phân loại khiếu nại chính xác, nhóm sẽ bắt đầu thực hiện quy trình khắc phục. Thời hạn của quy trình khắc phục sẽ khác nhau tùy từng trường hợp, vì tất cả các bên liên quan cần tham gia để hiểu rõ vụ việc, chấm dứt vi phạm hoặc khiếu nại, và cùng nhau tìm ra giải pháp lâu dài để tránh các vấn đề tương tự trong tương lai. Nếu người khiếu nại không đồng ý với tiến độ được thông báo thì luôn có khả năng xảy ra tình trạng “leo thang”. Trong trường hợp này, một bên thứ ba độc lập sẽ được mời vào để hòa giải, và có thể có sự tham gia của các nhóm lợi ích khác. Bên thứ ba là Liên Minh Doanh Nghiệp Có Trách Nhiệm (RBA), hiệp hội lớn nhất thế giới của các công ty chuyên trách về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng toàn cầu ([Liên Minh Doanh Nghiệp Có Trách Nhiệm](#)) kể từ khi thành lập vào năm 2004.

Các biện pháp khắc phục theo kế hoạch sẽ được thảo luận với người khiếu nại, và hướng đến thỏa thuận bồi thường nếu cần thiết. Các biện pháp sẽ được thực hiện sau đó.

## Kết thúc quy trình giải quyết khiếu nại (Bước 6)

Quy trình khiếu nại có thể bị đình chỉ ở các giai đoạn trước đó nếu không có đủ khả năng xảy ra vi phạm pháp luật hoặc sai phạm trong quản lý. Người khiếu nại sẽ được thông báo về điều này sau khi thảo luận. Lý do đình chỉ cũng sẽ được nêu rõ và giải thích. Quá trình tố tụng cũng có thể bị đình chỉ nếu không thể làm rõ toàn bộ các tình tiết của vụ việc, hoặc không thể thảo luận với người khiếu nại vì những lý do thực tế (ví dụ: không có sẵn sàng hợp tác) hoặc lý do chính đáng (ví dụ: thiếu hiểu biết hoặc bằng chứng không đủ thuyết phục).

Nếu các biện pháp tiếp theo cho thấy khả năng cao xảy ra vi phạm pháp luật hoặc lạm dụng, "Nhóm SCS" sẽ chuẩn bị các biện pháp và quyết định phù hợp của công ty, nhằm chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật hoặc lạm dụng ngay lập tức, và ngăn ngừa khả năng tái phạm trong tương lai.

Sau khi tất cả các biện pháp tiếp theo đã được thực hiện và hoàn thành, khiếu nại sẽ được lưu hồ sơ. Một bản tóm tắt bao gồm cả kết quả sẽ được thông báo cho người khiếu nại. Người khiếu nại có quyền phản hồi và có cơ hội chuyển vụ việc lên cấp cao hơn.

Để cải thiện quy trình phân tích rủi ro nội bộ và các sáng kiến tiềm năng đột xuất, thông tin thu thập được sẽ được sử dụng để đánh giá và điều chỉnh các quy trình và thủ tục nội bộ nếu cần.

## Trao đổi với người khiếu nại/tổ giác

Trong tất cả các bước của thủ tục, Ford luôn cố gắng đảm bảo trao đổi minh bạch và lâu dài với người khiếu nại. Người khiếu nại phải luôn được thông báo về các bước trong thủ tục và có thể theo dõi tiến trình thủ tục.

# Các nguyên tắc chung của quy trình giải quyết khiếu nại

04

13 - [Bảo vệ người khiếu nại chống phân biệt đối xử](#)  
13 - [Các nguyên tắc thủ tục cơ bản](#)

# Các nguyên tắc chung của quy trình giải quyết khiếu nại

## Bảo vệ người khiếu nại chống phân biệt đối xử

Chúng tôi đảm bảo thông qua việc đào tạo thích hợp cho nhân viên, nhằm nâng cao nhận thức để họ chủ động can thiệp ngay cả khi có dấu hiệu nhỏ nhất về khả năng phân biệt đối xử, hoặc các hành vi trả thù khác đối với người khiếu nại. Trong phạm vi năng lực của công ty, chúng tôi sẽ đề xuất các biện pháp để bảo vệ người khiếu nại khỏi những bất lợi hoặc hình phạt theo cách tốt nhất có thể.

Ngoài ra, người khiếu nại có thể chuyển vụ việc lên cấp cao hơn bất cứ lúc nào, ngay cả sau khi thủ tục khiếu nại đã kết thúc và đã đóng hồ sơ, ví dụ như nếu họ phải đối mặt với các biện pháp trả thù do đã gửi khiếu nại.

Chúng tôi tuyệt đối không dung thứ cho bất kỳ hành vi trả thù hoặc đe dọa, phân biệt đối xử nào đối với người khiếu nại.

## Các nguyên tắc thủ tục cơ bản

### Thủ tục công bằng và nguyên tắc cân bằng

Thủ tục khiếu nại, các biện pháp điều tra và các biện pháp phòng

ngừa hoặc khắc phục được thực hiện do vi phạm pháp luật có thể xảy ra tuân thủ pháp luật hiện hành. Các cuộc điều tra được tiến hành trên cơ sở trung lập và chỉ tính đến các thông tin có thể sử dụng hợp pháp.

Tất cả các bước trong quy trình và biện pháp xử lý để xác minh sự thật đều phải tuân theo nguyên tắc phù hợp và hiệu quả. Điều này có nghĩa là các biện pháp phải phù hợp, cần thiết và hợp lý để thực hiện hiệu quả mục đích đã định.

### Chuyên Viên Xử Lý Khiếu Nại

Ford đã thành lập một “Nhóm SCS” tập trung để đảm bảo quy trình khiếu nại hiệu quả. Các nhân viên được đào tạo chuyên sâu và có trình độ chuyên môn. Họ thực hiện nhiệm vụ của mình với mức độ độc lập và khách quan phù hợp, không bị ràng buộc bởi chỉ thị và có nghĩa vụ bảo mật thông tin.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

Địa chỉ bưu điện:  
 “Supply Chain Sustainability”  
 c/o Ford Werke GmbH  
 Henry-Ford Street 1  
 50735 Cologne  
 Cologne, Germany

### Đánh giá thủ tục khiếu nại hàng năm và/hoặc đột xuất

Thủ tục khiếu nại của chúng tôi, bao gồm cả tài liệu thủ tục này, phải được đánh giá mức độ hiệu quả ít nhất mỗi năm một lần. Chúng tôi cũng xem xét các quy trình của mình trên cơ sở đột xuất đối với từng thủ tục khiếu nại được thực hiện, ví dụ như:

- Tính hợp pháp và khả năng tiếp cận: Trách nhiệm có được quy định rõ ràng và các kênh tiếp cận có đủ hay cần điều chỉnh không?

- Tính hệ thống và cân bằng: Khung thời gian quy định cho từng bước xử lý trong quy trình có còn chính xác không? Có cung cấp đầy đủ thông tin cho các nhóm mục tiêu tiềm năng không?
- Tính minh bạch: Có trao đổi minh bạch với người tố giác bằng phản hồi liên tục không?
- Phù hợp với quyền và đối thoại: Các biện pháp khắc phục được thực hiện có phù hợp với các tiêu chuẩn về quyền con người không? Có trao đổi đầy đủ với người khiếu nại ngay cả sau khi thủ tục khiếu nại đã hoàn tất không?

### Quy định về bảo vệ dữ liệu

Tài liệu về quy trình này và việc xử lý khiếu nại tuân theo các quy tắc của Quy Định Bảo Vệ Dữ Liệu Chung, bao gồm việc thu thập, sử dụng và công khai dữ liệu cá nhân thông qua và liên quan đến hệ thống báo cáo khiếu nại trực tuyến.

Để biết thêm thông tin chi tiết xin, vui lòng truy cập liên kết này:

[Tổng quan về bảo vệ dữ liệu và thông tin pháp lý \(ford.de\)](https://ford.de)

**Bí mật thương mại**

Bí mật thương mại và kinh doanh của Ford, đặc biệt là các tài liệu và thông tin bí mật, sẽ được bảo vệ đầy đủ bất kể các yêu cầu của quy trình giải quyết khiếu nại này.

**Cơ sở pháp lý của quy trình giải quyết khiếu nại và chi phí**

Thủ tục khiếu nại được mô tả ở đây bao gồm các khiếu nại trong khuôn khổ luật về trách nhiệm giải trình của doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng và đáp ứng các yêu cầu của Đạo Luật Bảo Vệ Người Tố Giác.

Ford cũng có các thủ tục khiếu nại khác, chẳng hạn như tố giác. Trong trường hợp nhận được các khiếu nại không thuộc thủ tục này, "bộ phận" của chúng tôi sẽ đảm bảo sẽ chuyển các khiếu nại này đến các bộ phận có liên quan.

Người khiếu nại sẽ không phải chịu bất kỳ chi phí nào khi sử dụng quy trình giải quyết khiếu nại. Tuy nhiên, Ford sẽ không chịu bất kỳ chi phí phát sinh nào cho người khiếu nại trong quá trình khiếu nại, chẳng hạn như chi phí đi lại hoặc chi phí pháp lý.

*Ford*