

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 1/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

| ST<br>T | Vị trí | Nội dung sửa đổi                                                                                                                                                                                                      | Ghi chú |
|---------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|         |        | <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center;"> <b>CÔNG TY CP DƯỢC PHẨM HÀ TÂY</b><br/> <b>TÀI LIỆU KIỂM SOÁT</b><br/>           Bản số: 20 Ngày hiệu lực: 05/12/2025 XÁC NHẬN         </div> |         |

**TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC BAN HÀNH CHO BỘ PHẬN**

| Số<br>T<br>T | Tên bộ phận                 | Ký<br>hiệu | Bản<br>số | Số<br>TT | Tên bộ phận                   | Ký<br>hiệu | Bản<br>số |
|--------------|-----------------------------|------------|-----------|----------|-------------------------------|------------|-----------|
| 01           | Ban lãnh đạo Công ty        | LĐ         | 01        | 11       | Phòng kiểm tra chất lượng     | QC         | 11        |
| 02           | Ban dự án xây dựng          | XD         | 02        | 12       | Phân xưởng viên               | TV         | 14        |
| 03           | Phòng kế hoạch              | KH         | 03        | 13       | Phân xưởng nang mềm           | NM         | 15        |
| 04           | Phòng kế toán               | KT         | 04        | 14       | Phân xưởng betalactam         | KS         | 16        |
| 05           | Phòng kinh doanh            | KD         | 05        | 15       | Phân xưởng TN-TM-KM           | TN         | 17        |
| 06           | Phòng hành chính            | HC         | 06        | 16       | Phân xưởng đông dược          | ĐD         | 18        |
| 07           | Chi nhánh dược phẩm Hà Tây  | CN         | 07        | 17       | Phòng cơ điện lạnh            | CĐ         | 19        |
| 08           | Phòng xuất nhập khẩu        | XK         | 08        | 18       | Ban QL NS, PC và truyền thông | NS         | 20        |
| 09           | Phòng nghiên cứu phát triển | RD         | 09        | 19       | Kho nguyên liệu & thành phẩm  | KV         | 21        |
| 10           | Phòng đảm bảo chất lượng    | QA         | 10        | 20       | Phân xưởng Mỹ phẩm            | MP         | 22        |

|           | Người viết                                                                          | Người kiểm tra                                                                       | Người phê duyệt                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|           | Ngày 20/11/2025                                                                     | Ngày 25/11/2025                                                                      | Ngày 05/12/2025                                                                       |
| Chữ ký    |  |  |  |
| Họ và tên | Trần Thị Phương Anh                                                                 | Lê Anh Trung                                                                         | Lê Xuân Thắng                                                                         |
| Chức vụ   | Ban QLNS, PC&TT                                                                     | Phó Tổng Giám đốc                                                                    | Tổng Giám đốc                                                                         |

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỔ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 2/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

## MỤC LỤC

|                                                             |   |
|-------------------------------------------------------------|---|
| 1. Mục đích.....                                            | 3 |
| 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng.....                        | 3 |
| 3. Định nghĩa và giải thích từ ngữ.....                     | 3 |
| 4. Phân công nhiệm vụ, trách nhiệm.....                     | 4 |
| 5. Kênh tiếp nhận khiếu nại/tổ giác.....                    | 5 |
| 6. Các bước tiếp nhận và xử lý khiếu nại/tổ giác.....       | 5 |
| 7. Quy định xử lý vi phạm.....                              | 6 |
| PHỤ LỤC – HƯỚNG DẪN CHI TIẾT XỬ LÝ KHIẾU NẠI / TỔ GIÁC..... | 8 |



|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 3/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

### 1. Mục đích

Quy trình này được xây dựng nhằm đảm bảo việc thu thập, tiếp nhận và xử lý khiếu nại/tổ giác được thực hiện một cách minh bạch, công bằng, kịp thời và hiệu quả. Mục tiêu chính là bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng, nhân viên, đối tác và các bên liên quan; bảo vệ người khiếu nại/tổ giác hợp pháp khỏi mọi hình thức trả đũa hoặc trả thù (bao gồm đe dọa, kỷ luật bất công, sa thải, phân biệt đối xử); duy trì và nâng cao uy tín của Công ty Cổ phần Dược phẩm Hà Tây (sau đây gọi chung là “Công ty”); đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật liên quan đến khiếu nại, tố giác, đặc biệt trong lĩnh vực dược phẩm và y tế. Quy trình này góp phần phát hiện và khắc phục kịp thời các sai sót, vi phạm nội bộ, từ đó thúc đẩy văn hóa tuân thủ và trách nhiệm trong toàn công ty.

### 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Quy trình này áp dụng trên toàn bộ phạm vi hoạt động của Công ty Cổ phần Dược phẩm Hà Tây, bao gồm trụ sở chính, các văn phòng đại diện, chi nhánh, Nhà máy sản xuất, cửa hàng bán hàng và các công ty con trực thuộc.
- Đối tượng áp dụng bao gồm tất cả những người làm việc cho công ty dựa trên hợp đồng lao động hoặc các hình thức hợp đồng khác, cụ thể: Ban Lãnh đạo (Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc), quản lý cấp cao, nhân viên chính thức, nhân viên hợp đồng, nhân viên thời vụ, nhân viên thử việc, nhân viên được phái cử hoặc tiếp nhận từ bên ngoài, và các cá nhân khác liên quan đến hoạt động của công ty (sau đây gọi chung là "nhân viên"). Quy trình cũng áp dụng cho khiếu nại/tổ giác từ khách hàng, đối tác hoặc các bên liên quan đến hoạt động của công ty.

### 3. Định nghĩa và giải thích từ ngữ

Trong Quy trình này các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Khiếu nại: Là hành động của cá nhân, tổ chức (nhân viên, khách hàng, đối tác) đề nghị Công ty xem xét lại quyết định hành chính, hành vi, hoặc dịch vụ của công ty (như chất lượng sản phẩm, quy trình kinh doanh, hoặc quyết định nội bộ) khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi hoặc dịch vụ đó vi phạm quy định nội bộ, pháp luật, hoặc xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.
- Tố giác: Là hành động của cá nhân, tổ chức (nhân viên, khách hàng, đối tác) báo cáo cho Công ty về hành vi vi phạm pháp luật, quy định nội bộ, hoặc chuẩn mực đạo đức của bất kỳ cá nhân/tổ chức nào trong công ty, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích công ty, khách hàng, đối tác, hoặc cộng đồng.
- Người khiếu nại: Là cá nhân hoặc tổ chức (bao gồm nhân viên, khách hàng, nhà cung cấp, hoặc đối tác) thực hiện khiếu nại thông qua các kênh chính thức của công ty.
- Người tố giác: Là cá nhân hoặc tổ chức (bao gồm nhân viên, khách hàng, nhà cung cấp, hoặc đối tác) thực hiện tố giác thông qua các kênh chính thức của công ty.
- Hành vi trả đũa: Là mọi hành vi cố ý gây bất lợi cho Người khiếu nại/tổ giác hợp pháp, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hành vi đe dọa, kỷ luật bất công, sa thải, cắt giảm lương/thưởng, chuyển công việc bất lợi, phân biệt đối xử, quấy rối, hoặc tiết lộ danh tính trái phép.



|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 4/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

- Bên liên quan: Cá nhân, tổ chức không phải nhân viên Công ty nhưng có mối quan hệ hợp tác, cung cấp dịch vụ, hoặc chịu ảnh hưởng từ hoạt động của công ty, như nhà cung cấp, nhà phân phối, bệnh viện, hoặc khách hàng.
- Ẩn danh: Là trường hợp người khiếu nại hoặc tố giác không công khai danh tính.
- Mức độ nghiêm trọng thấp (mức thấp): Sai sót nhỏ, không gây thiệt hại đáng kể về tài chính, uy tín, hoặc an toàn (ví dụ: giao hàng chậm, lỗi đóng gói không ảnh hưởng chất lượng sản phẩm, v.v.).
- Mức độ nghiêm trọng trung bình (mức trung bình): Ảnh hưởng nội bộ đến hoạt động của công ty, yêu cầu điều chỉnh quy trình hoặc đào tạo bổ sung, nhưng không vi phạm pháp luật hoặc gây thiệt hại nghiêm trọng (ví dụ: vi phạm quy trình sản xuất nhẹ, lỗi phân phối nội bộ, v.v.).
- Mức độ nghiêm trọng cao (mức cao): Vi phạm pháp luật, quy định ngành dược, hoặc gây thiệt hại nghiêm trọng về uy tín, tài chính, hoặc an toàn dược phẩm, yêu cầu can thiệp khẩn cấp và phối hợp cơ quan chức năng nếu cần (ví dụ: thuốc giả, sự cố bất lợi nghiêm trọng, vi phạm đạo đức kinh doanh, gian lận trong số liệu báo cáo tài chính, v.v.).

#### 4. Phân công nhiệm vụ, trách nhiệm

Để đảm bảo quy trình được thực thi hiệu quả, công ty phân công rõ ràng các vai trò và trách nhiệm như sau, tập trung vào việc thúc đẩy tuân thủ và xử lý khiếu nại/tố giác:

- **Ban Quản lý Nhân sự, Pháp chế và Truyền thông (Bộ phận Pháp chế):** Chịu trách nhiệm chính trong việc tiếp nhận ban đầu, ghi nhận, phân loại và điều tra các khiếu nại/tố giác. Ban sẽ phối hợp với các bộ phận liên quan và báo cáo lên cấp cao hơn nếu cần.
- **Trưởng Ban Quản lý Nhân sự, Pháp chế và Truyền thông (Trưởng Bộ phận Pháp chế):** Là người trực tiếp giám sát quy trình tiếp nhận và xử lý tại Bộ phận Pháp chế, đảm bảo tính bảo mật, minh bạch và tuân thủ pháp luật, công việc bao gồm phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong Ban và phối hợp với các bộ phận liên quan.
- **Phó Tổng Giám đốc phụ trách Ban Quản lý Nhân sự, Pháp chế và Truyền thông:** chịu trách nhiệm phê duyệt các giải pháp xử lý đối với các khiếu nại/tố giác được phân loại ở mức thấp. Phó Tổng Giám đốc sẽ quyết định các biện pháp khắc phục và thông báo kết quả cho người khiếu nại/tố giác.
- **Tổng Giám đốc:** chịu trách nhiệm xem xét và phê duyệt các giải pháp xử lý đối với các khiếu nại/tố giác được phân loại ở mức trung bình. Tổng Giám đốc giám sát việc thực hiện giải pháp và phối hợp với Hội đồng Quản trị trong các trường hợp phức tạp, đảm bảo tuân thủ pháp luật và quy định nội bộ.
- **Hội đồng Quản trị:** chịu trách nhiệm xem xét và đưa ra quyết định cuối cùng đối với các khiếu nại/tố giác được phân loại ở mức cao hoặc các trường hợp có dấu hiệu xung đột lợi ích (ví dụ: khiếu nại/tố giác liên quan đến nhân sự Bộ phận Pháp chế, Phó Tổng Giám đốc, Tổng Giám đốc, hoặc các bên có lợi ích liên quan). Hội đồng Quản trị cũng giám sát việc thực thi quy trình để đảm bảo tính minh bạch và công bằng.

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 5/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

- **Các bộ phận liên quan:** Mỗi trưởng bộ phận chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, hỗ trợ điều tra và thực hiện các biện pháp khắc phục theo yêu cầu từ Bộ phận Pháp chế hoặc cấp cao hơn.

Mỗi cá nhân được phân công phải thực hiện nhiệm vụ một cách trách nhiệm, báo cáo định kỳ và chịu trách nhiệm cá nhân nếu vi phạm quy trình.

### 5. Kênh tiếp nhận khiếu nại/tổ giác

Người khiếu nại/tổ giác có thể sử dụng biểu mẫu Khiếu nại (*Biểu mẫu khiếu nại BM-NS-04-01*), biểu mẫu Tổ giác (*Biểu mẫu Tổ giác BM-NS-04-02*) và chọn bất kỳ kênh tiếp nhận nào dưới đây. Các kênh tiếp nhận này được thiết kế để đảm bảo việc gửi thông tin được thực hiện một cách dễ dàng, bảo mật và ẩn danh (nếu cần). Các kênh tiếp nhận bao gồm:

- Email:
  - Gửi đến Bộ phận Pháp chế: [phapche@hataphar.com.vn](mailto:phapche@hataphar.com.vn).
  - Gửi đến thành viên Hội đồng Quản trị được phân công giám sát tuân thủ: [hoidongquantri@hataphar.com.vn](mailto:hoidongquantri@hataphar.com.vn). Người khiếu nại/ tổ giác được khuyến nghị sử dụng địa chỉ email này trong trường hợp khiếu nại/tổ giác có liên quan đến Bộ phận Pháp chế hoặc có dấu hiệu xung đột lợi ích để đảm bảo tính khách quan và giám sát chéo.
- Đường dây nóng: Số điện thoại: 024 62931010.
- Biểu mẫu trực tuyến: Truy cập qua website công ty tại: <https://hataphar.com.vn/khieu-nai-to-giac>, với tính năng bảo mật thông tin người gửi.
- Tiếp nhận trực tiếp: Tại trụ sở chính (Số 10A, phố Quang Trung, phường Quang Trung, quận Hà Đông, thành phố Hà Nội), do nhân viên Bộ phận Pháp chế tiếp nhận.
- Hòm thư góp ý: Đặt tại trụ sở chính, nhà máy, niêm phong bảo mật, kiểm tra hàng tuần bởi Bộ phận Pháp chế.

Các kênh email và biểu mẫu trực tuyến hoạt động liên tục 24/7; đường dây nóng, tiếp nhận trực tiếp, và hòm thư góp ý hoạt động trong giờ hành chính (8h00–17h00, các ngày làm việc trong tuần từ Thứ Hai đến Thứ Sáu).

Chỉ nhân sự được ủy quyền thuộc Bộ phận Pháp chế được phép tiếp nhận và truy cập thông tin, hồ sơ khiếu nại/tổ giác, trừ trường hợp thông tin gửi qua email [hoidongquantri@hataphar.com.vn](mailto:hoidongquantri@hataphar.com.vn) do thành viên Hội đồng Quản trị tiếp nhận để đảm bảo giám sát chéo.

Công ty cam kết bảo vệ quyền lợi người khiếu nại/ tổ giác khỏi hành vi trả đũa.

## 6. Các bước tiếp nhận và xử lý khiếu nại/tổ giác

### 6.1. Nguyên tắc chung

- Công khai minh bạch: Mọi thông tin về quy trình, kênh tiếp nhận, thời gian xử lý được công khai trên website ([hataphar.com.vn](http://hataphar.com.vn)), cổng thông tin nội bộ và tài liệu hướng dẫn.



|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỔ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 6/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

- Công bằng tuyệt đối: Mọi khiếu nại/tổ giác đều được xử lý theo quy trình thống nhất, không phân biệt người gửi (nhân viên, khách hàng, đối tác, ấn danh).
- Bảo mật tuyệt đối: Thông tin người khiếu nại/tổ giác được bảo vệ tuyệt đối thông các biện pháp kiểm soát quyền truy cập, hỗ trợ ấn danh. Thông tin người khiếu nại/ tổ giác chỉ được tiết lộ khi có sự đồng ý bằng văn bản của người gửi hoặc theo yêu cầu pháp luật.
- Bảo vệ người khiếu nại khởi hành vi trả đũa: Mọi hành vi trả đũa bị cấm tuyệt đối và sẽ bị xử lý kỷ luật nghiêm khắc.
- Tránh xung đột lợi ích: Bất kỳ nhân sự, bộ phận hoặc lãnh đạo nào có liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại/tổ giác (bị khiếu nại/tổ giác, người thân, cấp dưới trực tiếp, hoặc có lợi ích liên quan) không được tham gia vào bất kỳ giai đoạn nào của quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại/ tổ giác (bao gồm tiếp nhận, điều tra, phê duyệt và lưu trữ).

## 6.2. Các bước tiếp nhận và xử lý khiếu nại/tổ giác

Các bước tiếp nhận và xử lý khiếu nại/tổ giác chi tiết được quy định tại **Phụ lục - Hướng dẫn chi tiết xử lý khiếu nại /tổ giác**.

## 7. Quy định xử lý vi phạm

- **Vi phạm của nhân viên:** Trường hợp nhân viên không tuân thủ quy trình (ví dụ: chậm trễ xử lý, tiết lộ thông tin bảo mật), Công ty sẽ áp dụng biện pháp kỷ luật theo Nội quy lao động và Quy định về xử lý vi phạm một số hành vi cụ thể trong việc thực hiện nội quy, quy định của công ty, bao gồm khiển trách, cắt thưởng, đình chỉ công việc, hoặc chấm dứt hợp đồng tùy theo mức độ nghiêm trọng.
- **Khiếu nại/tổ giác không có căn cứ hoặc cố tình sai sự thật:** Trường hợp phát hiện dấu hiệu khiếu nại/tổ giác không có căn cứ hoặc cố tình sai sự thật hiệu, Công ty sẽ điều tra và áp dụng biện pháp cảnh báo đối với người gửi. Trường hợp hành vi cố ý khiếu nại/tổ giác sai sự thật gây thiệt hại nghiêm trọng, Công ty chuyển hồ sơ cho cơ quan chức năng để truy cứu trách nhiệm dân sự hoặc hình sự theo quy định pháp luật.
- **Tiết lộ danh tính người khiếu nại/tổ giác:** Nhân viên vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật nghiêm khắc tùy theo mức độ nghiêm trọng, và truy cứu trách nhiệm hình sự nếu có dấu hiệu tội phạm, đồng thời bồi thường thiệt hại (nếu có) cho người khiếu nại/tổ giác.
- **Người bị khiếu nại/tổ giác có dấu hiệu trả đũa người khiếu nại/tổ giác:** Công ty nghiêm cấm mọi hành vi trả đũa, đe dọa người khiếu nại/tổ giác. Nhân viên vi phạm chịu kỷ luật từ cảnh cáo đến chấm dứt hợp đồng lao động, đồng thời bồi thường thiệt hại và chịu trách nhiệm pháp lý (dân sự hoặc hình sự) nếu gây thiệt hại nghiêm trọng. Tất cả vi phạm đều được ghi nhận và báo cáo định kỳ lên Hội đồng Quản trị để đảm bảo tính răn đe, công bằng, và minh bạch. Quy trình này có hiệu lực từ ngày ban hành và được xem xét sửa đổi định kỳ để phù hợp với thay đổi pháp luật và hoạt động công ty.

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 7/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

**8. Thông tin văn bản hóa lưu trữ:**

| ST<br>T | P<br>L                              | Tên hồ sơ                             | Mã số       | Thời gian<br>lưu | Lưu<br>dưới<br>dạng | Bộ phận<br>lưu trữ       |
|---------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------|------------------|---------------------|--------------------------|
| 1       | <input checked="" type="checkbox"/> | Biểu mẫu khiếu nại                    | BM-NS-04-01 | 05 năm           | Bản cứng            | Ban QL<br>NS, PC &<br>TT |
| 2       | <input checked="" type="checkbox"/> | Biểu mẫu tố giác                      | BM-NS-04-02 | 05 năm           | Bản cứng            | Ban QL<br>NS, PC &<br>TT |
| 3       | <input checked="" type="checkbox"/> | Báo cáo điều tra<br>khiếu nại/tố giác | BM-NS-04-03 | 05 năm           | Bản cứng            | Ban QL<br>NS, PC &<br>TT |
| 4       | <input checked="" type="checkbox"/> | Sổ theo dõi khiếu<br>nại/tố giác      | BM-NS-04-04 | 05 năm           | Bản cứng            | Ban QL<br>NS, PC &<br>TT |



|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 8/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

## PHỤ LỤC – HƯỚNG DẪN CHI TIẾT XỬ LÝ KHIẾU NẠI / TỐ GIÁC

### 1. Chuẩn bị trước khi tiếp nhận

- **Đào tạo nhân viên:** Tất cả nhân viên liên quan (đặc biệt Bộ phận Pháp Chế) phải được đào tạo hàng năm về quy trình thu thập, tiếp nhận và xử lý khiếu nại/tổn thất, kỹ năng lắng nghe, bảo mật thông tin và pháp luật liên quan (Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, sửa đổi bổ sung).
- **Công cụ hỗ trợ:** Sử dụng phần mềm quản lý khiếu nại/tổn thất (nếu có) để theo dõi mã trường hợp, hoặc bảng Excel với các cột: Mã, Ngày tiếp nhận, Nội dung, Trạng thái, Kết quả.
- **Chuẩn bị kênh:** Kiểm tra định kỳ email, đường dây nóng, hòm thư góp ý và website để đảm bảo hoạt động 24/7.

### 2. Chi tiết quy trình tiếp nhận khiếu nại/tổn thất

#### 2.1. Bước 1 – Tiếp nhận thông tin

- Sau khi nhận được khiếu nại/tổn thất qua các kênh tiếp nhận (email, đường dây nóng, website, hòm thư góp ý, hoặc trực tiếp), Bộ phận Pháp chế ghi nhận ngay lập tức thông tin vào biểu mẫu Báo Cáo Điều Tra Khiếu Nại/Tổn Thất (Mẫu Báo Cáo Điều Tra Khiếu Nại/Tổn Thất BM-NS-04-03 và mẫu sổ tổng hợp khiếu nại/tổn thất theo biểu mẫu BM-NS-04-04).
- Đối với trường hợp tiếp nhận khiếu nại/tổn thất qua đường dây nóng, nhân sự Bộ phận Pháp chế cần hỏi rõ thông tin, ghi âm (với sự đồng ý của người khiếu nại/tổn thất) trước khi ghi nhận thông tin.  
*Ví dụ: Khách hàng tố cáo thuốc giả → Ghi: “Sản phẩm [tên], mã lô [số], mua tại [địa điểm], có dấu hiệu giả mạo”.*

#### 2.2. Bước 2 – Xác minh & phân loại

- Sau khi ghi nhận thông tin, Bộ phận Pháp chế thực hiện xác minh tính xác thực khiếu nại/tổn thất đã tiếp nhận bằng việc kiểm tra những yếu tố sau:
  - Bằng chứng cụ thể (hình ảnh, tài liệu, video) kèm theo khiếu nại/ tổn thất.
  - Phạm vi ảnh hưởng của khiếu nại/ tổn thất (cá nhân, nhóm, toàn công ty, hoặc cộng đồng).
  - Dấu hiệu vi phạm pháp luật, quy định nội bộ, hoặc chuẩn mực đạo đức.
- Sau khi xác minh, Bộ phận Pháp chế thực hiện phân loại mức độ nghiêm trọng của khiếu nại/tổn thất theo mức độ như sau:
  - Thấp: Sai sót nhỏ, không gây thiệt hại đáng kể (ví dụ: giao hàng chậm).
  - Trung bình: Ảnh hưởng nội bộ, cần điều chỉnh quy trình (ví dụ: vi phạm quy trình sản xuất nhẹ).
  - Cao: Vi phạm pháp luật hoặc gây thiệt hại nghiêm trọng về uy tín, tài chính, hoặc an toàn dược phẩm (ví dụ: thuốc giả, sự cố bất lợi nghiêm trọng).
- Trong trường hợp khiếu nại/tổn thất liên quan đến việc khách hàng yêu cầu trả lại sản phẩm do Công ty sản xuất, Bộ phận Pháp chế chuyển giao toàn bộ thông tin và hồ sơ cho Bộ phận Kiểm soát Chất lượng (sau đây gọi là “Bộ phận QA”). Bộ phận QA tiếp nhận và xử lý theo Quy trình tiếp nhận, xử lý hàng trả về, hàng bị từ chối tiếp nhận.



|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 9/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                               |

- **Thời hạn:** Trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận. Đối với trường hợp phức tạp, Bộ phận Pháp chế cần lưu lại nguyên nhân giải trình trong bộ hồ sơ.

### 2.3. Bước 3 – Gửi xác nhận

- Sau khi xác minh và phân loại, Bộ phận Pháp chế gửi văn bản xác nhận đến người khiếu nại/tổ giác (nếu không ẩn danh) qua SMS hoặc email, sử dụng mẫu:

*“Chúng tôi đã nhận khiếu nại mã [XXX]. Thời gian xử lý dự kiến: [Y ngày]. Liên hệ [số điện thoại] nếu cần.”*

- **Thời hạn:** Trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận.

Đối với các trường hợp tố giác gửi trực tiếp tới địa chỉ email của Hội đồng Quản trị: [hoidongquantri@hataphar.com.vn](mailto:hoidongquantri@hataphar.com.vn), Chủ tịch Hội đồng Quản trị phân công nhân sự được ủy quyền (thành viên HĐQT hoặc bộ phận độc lập) thực hiện các hoạt động tiếp nhận khiếu nại/tổ giác trên theo quy trình tương tự của Bộ phận Pháp chế, đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc minh bạch, công bằng, bảo mật, và loại trừ xung đột lợi ích.

## 3. Chi tiết quy trình xử lý khiếu nại/tổ giác

### 3.1. Bước 1 – Điều tra

- **Thành lập nhóm:** Sau khi xác nhận tiếp nhận, Bộ phận Pháp chế thành lập Nhóm điều tra, do Trưởng Bộ phận Pháp chế làm trưởng nhóm, cùng đại diện các bộ phận liên quan (kiểm tra để đảm bảo không có xung đột lợi ích theo Nguyên tắc loại trừ xung đột lợi ích).
- **Phương pháp điều tra :**
  - Phỏng vấn các bên liên quan và lập biên bản (có chữ ký xác nhận).
  - Kiểm tra tài liệu, camera giám sát, hoặc mẫu sản phẩm.
  - Thu thập chứng cứ từ bên thứ ba (nhà cung cấp, khách hàng) nếu cần, với sự đồng ý của người khiếu nại/tổ giác.
- **Thời hạn:**
  - Mức thấp: Hoàn thành trong 5 ngày kể từ khi xác nhận tiếp nhận.
  - Mức trung bình: Hoàn thành trong 10 ngày kể từ khi xác nhận tiếp nhận.
  - Mức cao: Hoàn thành trong 15 ngày kể từ khi xác nhận tiếp nhận.
- Nhóm điều tra ghi nhật ký điều tra theo biểu mẫu Báo cáo điều tra khiếu nại/tổ giác (Mẫu báo cáo điều tra khiếu nại/tổ giác BM-NS-04-03).

### 3.2. Bước 2 – Đề xuất giải pháp

- Phân tích nguyên nhân gốc: Sau khi hoàn tất điều tra, nhóm điều tra phân tích nguyên nhân gốc rễ để xác định vấn đề cốt lõi.
- Đề xuất giải pháp: Dựa theo nguyên nhân cốt lõi, nhóm điều tra cùng thống nhất đưa ra giải pháp. Trưởng Bộ phận Pháp chế hoàn thiện Báo cáo điều tra khiếu nại/tổ giác (Mẫu báo cáo điều tra khiếu nại/tổ giác BM-NS-04-03), trình Phó Tổng Giám đốc phê duyệt.
- **Thời hạn:** Hoàn thành và trình báo cáo trong 3 ngày kể từ khi kết thúc điều tra.

### 3.3. Bước 3 – Phê duyệt & thực hiện

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỔ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 10/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                                |

- Sau khi hoàn thành **Báo cáo Điều tra Khiếu nại/Tổ giác**, Trưởng Bộ phận Pháp chế chuyển báo cáo đến cấp phê duyệt theo mức độ nghiêm trọng của khiếu nại/tổ giác như sau:
  - Mức thấp: Phó Tổng Giám đốc phụ trách Ban Quản lý Nhân sự, Pháp chế và Truyền thông xem xét và phê duyệt giải pháp.
  - Mức trung bình: Tổng Giám đốc để xem xét và phê duyệt giải pháp.
  - Mức cao: Hội đồng Quản trị để họp khẩn và đưa ra quyết định cuối cùng.
- Các giải pháp được thực hiện ngay sau khi Báo cáo điều tra khiếu nại/tổ giác được phê duyệt. Trưởng Bộ phận Pháp chế phụ trách giao nhiệm vụ cụ thể cho các bộ phận liên quan và theo dõi tiến độ hàng tuần.
- **Thời hạn:**
  - Phó Tổng Giám đốc phê duyệt giải pháp cho các khiếu nại/tổ giác mức thấp trong 3 ngày kể từ khi nhận báo cáo.
  - Tổng Giám đốc phê duyệt giải pháp cho các khiếu nại/tổ giác mức trung bình trong 5 ngày kể từ khi nhận báo cáo.
  - Hội đồng Quản trị quyết định cho các khiếu nại/tổ giác mức cao hoặc có xung đột lợi ích trong 7 ngày kể từ khi nhận báo cáo.

### 3.4. Bước 4 – Thông báo kết quả

- Sau khi báo cáo được phê duyệt, Bộ phận Pháp chế gửi văn bản thông báo kết quả đến người khiếu nại/tổ giác (nếu không ẩn danh) qua email hoặc văn bản, sử dụng mẫu:  
*“Kính gửi [Tên người gửi hoặc mã theo dõi], Công ty Cổ phần Dược phẩm Hà Tây thông báo kết quả xử lý khiếu nại/tổ giác mã [XXX]: [Tóm tắt kết quả]. Biện pháp thực hiện: [Chi tiết giải pháp]. Cảm ơn quý vị đã phản ánh. Vui lòng liên hệ [024 62931010] nếu cần thêm thông tin.”*
- **Thời hạn:** Sau 1 ngày kể từ khi báo cáo điều tra khiếu nại/ tổ giác được phê duyệt.

Đối với các trường hợp tố giác gửi trực tiếp tới địa chỉ email của Hội đồng Quản trị: [hoidongquantri@hataphar.com.vn](mailto:hoidongquantri@hataphar.com.vn), Chủ tịch Hội đồng Quản trị phân công nhân sự được ủy quyền (thành viên HĐQT hoặc bộ phận độc lập) thực hiện các hoạt động xử lý khiếu nại/tổ giác trên theo quy trình tương tự của Bộ phận Pháp chế, đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc minh bạch, công bằng, bảo mật, và loại trừ xung đột lợi ích.

## 4. Lưu trữ & báo cáo

### 4.1. Lưu trữ:

- Sau khi hoàn tất xử lý Bộ phận Pháp chế cập nhật vào sổ tổng hợp khiếu nại/tổ cáo theo biểu mẫu BM-NS-04-04, Bộ phận Pháp chế lưu trữ hồ sơ khiếu nại/tổ giác dưới hai hình thức:
  - Hồ sơ vật lý: Lưu trong tủ khóa bảo mật, chỉ nhân sự Bộ phận Pháp chế được truy cập.
  - Hồ sơ điện tử: Lưu trên hệ thống, chỉ nhân sự Bộ phận Pháp chế được truy cập.
- Thời hạn lưu trữ: Lưu trữ hồ sơ tối thiểu 5 năm.



|                                                                                   |                                                                         |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY TRÌNH THU THẬP,<br/>TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: QT-NS-04<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 11/11 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                                                         | ISO 9001:2015 & GP's                                                                |

#### 4.2. Báo cáo quý:

- Bộ phận Pháp chế lập báo cáo hàng quý, bao gồm: Số lượng, loại khiếu nại/tổ giác, thời gian xử lý, xu hướng lặp lại và đề xuất cải tiến
- Báo cáo được trình từ Phó Tổng Giám đốc đến Tổng Giám đốc và Hội đồng Quản trị để xem xét và phê duyệt cải tiến.

#### 5. Trường hợp đặc biệt

- Liên quan dược phẩm: Nếu khiếu nại liên quan tới chất lượng sản phẩm, công ty phối hợp với các Trung tâm kiểm nghiệm, Viện kiểm nghiệm thuốc Trung Ương, Cục Quản lý Dược hoặc Cục An toàn thực phẩm (Bộ y tế) và thực hiện thu hồi sản phẩm nếu cần.
- Tố giác ẩn danh: Công ty xử lý tố giác ẩn danh nếu có bằng chứng độc lập (hình ảnh, tài liệu, video) đủ tin cậy, tuân thủ nguyên tắc không điều tra danh tính người gửi.
- Khẩn cấp (an toàn lao động, thuốc giả): Đối với khiếu nại/tổ giác liên quan đến an toàn lao động, thuốc giả, hoặc sự cố bất lợi nghiêm trọng, Công ty ưu tiên xử lý trong 24 giờ kể từ khi tiếp nhận và Báo cáo Hội đồng Quản trị và cơ quan chức năng (nếu cần).





|                                                                                   |                           |                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------|
|  | <b>BIỂU MẪU KHIẾU NẠI</b> | Mã số: BM-NS-04-01                                             |
|                                                                                   |                           | Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 1/1 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                           | <b>ISO9001:2015 &amp; GP's</b>                                 |

**Thông Tin Người Khiếu Nại**

(Lưu ý: Có thể ẩn danh nếu muốn. Thông tin được bảo mật tuyệt đối.)

Họ và tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Số điện thoại: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Mối quan hệ với công ty (khách hàng/đối tác/nhân viên/...):

\_\_\_\_\_

**Nội Dung Khiếu Nại**

Ngày xảy ra sự việc: \_\_\_\_\_

Địa điểm xảy ra sự việc: \_\_\_\_\_

Mô tả chi tiết nội dung khiếu nại (vui lòng cung cấp thông tin cụ thể về sự việc, bao gồm các bên liên quan, thời gian, và tác động):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Bằng chứng kèm theo (nếu có, liệt kê các tài liệu, hình ảnh, hoặc thông tin bổ sung):

**Yêu Cầu Giải Quyết**

Kết quả mong muốn từ khiếu nại (bồi thường, xin lỗi, cải thiện quy trình, hoặc các yêu cầu khác):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_







## BIỂU MẪU TỔ GIÁC

Mã số: BM-NS-04-02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 05/12/2025

Trang số: 1/1

CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)

ISO9001:2015 & GP's

### Thông Tin Người Tổ Giác

(Lưu ý: Có thể ẩn danh nếu muốn. Thông tin được bảo mật tuyệt đối. Tổ giác ẩn danh vẫn được xử lý nếu có cơ sở.)

Họ và tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Số điện thoại: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Mối quan hệ với công ty (nhân viên/đối tác/cựu nhân viên/...): \_\_\_\_\_

### Nội Dung Tổ Giác

Ngày xảy ra sự việc: \_\_\_\_\_

Địa điểm xảy ra sự việc: \_\_\_\_\_

Mô tả chi tiết nội dung tổ giác (vui lòng cung cấp thông tin cụ thể về hành vi vi phạm, các bên liên quan, thời gian, và tác động. Bao gồm bất kỳ vi phạm pháp luật, quy định nội bộ hoặc đạo đức nào):

Bằng chứng kèm theo (nếu có, liệt kê các tài liệu, hình ảnh, ghi âm, hoặc thông tin bổ sung):

### Yêu Cầu Xử Lý

Kết quả mong muốn từ tổ giác (xử phạt, điều tra sâu, cải thiện hệ thống, hoặc các yêu cầu khác):

### Cam Kết

Tôi cam kết các thông tin cung cấp trong biểu mẫu này là chính xác, trung thực và dựa trên cơ sở. Tôi hiểu rằng Công ty Cổ phần Dược phẩm Hà Tây sẽ bảo mật thông tin của tôi và xử lý tổ giác theo quy trình minh bạch, công bằng. Nếu thông tin sai sự thật, tôi sẵn sàng chịu trách nhiệm theo pháp luật.

Chữ ký (nếu nộp trực tiếp): \_\_\_\_\_

Ngày nộp biểu mẫu: \_\_\_\_\_

### Hướng Dẫn Nộp Biểu Mẫu

Gửi qua email: [phapche@duocphamhatay.com.vn](mailto:phapche@duocphamhatay.com.vn)

Gửi qua biểu mẫu trực tuyến: [www.duocphamhatay.com.vn/khieu-nai-to-giac](http://www.duocphamhatay.com.vn/khieu-nai-to-giac)

Nộp trực tiếp: Tại trụ sở chính: Số 10A, phố Quang Trung, phường Hà Đông, TP Hà Nội hoặc các chi nhánh.

Đường dây nóng: 024 62931010 (8h00-17h00, các ngày làm việc).

Lưu ý: Công ty sẽ xác nhận tiếp nhận trong vòng 48 giờ và xử lý tổ giác theo quy trình đã ban hành. Mã theo dõi sẽ được cung cấp sau khi tiếp nhận.





|                                                                                   |                                               |                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|  | <b>BÁO CÁO ĐIỀU TRA<br/>KHIẾU NẠI/TỔ GIÁC</b> | Mã số: BM-NS-04-03                                             |
|                                                                                   |                                               | Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 1/2 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                               | <b>ISO9001:2015 &amp; GP's</b>                                 |

### Thông Tin Chung

Mã khiếu nại/tổ giác: \_\_\_\_\_

Loại: ☐ Khiếu nại ☐ Tổ giác

Ngày tiếp nhận: \_\_\_\_\_

Người tiếp nhận: \_\_\_\_\_ (Tên và chức vụ)

Mức độ nghiêm trọng: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao

Ngày lập báo cáo: \_\_\_\_\_

Người lập báo cáo: \_\_\_\_\_ (Trưởng Bộ phận Pháp chế hoặc người được ủy quyền)

### Thông Tin Người Khiếu Nại/Tổ Giác

Họ và tên: \_\_\_\_\_ (Nếu ẩn danh: Ghi "Ẩn danh")

Thông tin liên lạc: \_\_\_\_\_

Mối quan hệ với công ty: \_\_\_\_\_

### Mô Tả Nội Dung Khiếu Nại/Tổ Giác

Tóm tắt sự việc:

Thời gian và địa điểm xảy ra: \_\_\_\_\_

Các bên liên quan:

### Quy Trình Điều Tra

**Bước 1: Thu thập thông tin ban đầu** (Mô tả các hành động: phỏng vấn, kiểm tra tài liệu, v.v.):

**Bước 2: Phân tích và xác minh** (Kết quả xác minh bằng chứng, ý kiến từ các bộ phận liên quan):

**Bước 3: Kết luận điều tra** (Xác định có vi phạm hay không, nguyên nhân gốc rễ):

### Kết Quả Điều Tra

Kết luận:

☐ Có cơ sở (Chi tiết: \_\_\_\_\_)

☐ Không có cơ sở (Lý do: \_\_\_\_\_)

Bằng chứng thu thập được:

### Đề Xuất Giải Pháp Và Biện Pháp Khắc Phục

Giải pháp ngắn hạn:

Giải pháp dài hạn (Cải thiện quy trình, đào tạo, v.v.):

|                                                                                   |                                               |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>BÁO CÁO ĐIỀU TRA<br/>KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC</b> | Mã số: BM-NS-04-03<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 05/12/2025<br>Trang số: 2/2 |
| CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM HÀ TÂY (HATAPHAR)                                       |                                               | <b>ISO9001:2015 &amp; GP's</b>                                                       |

**Trách nhiệm thực hiện:**

Bộ phận: \_\_\_\_\_

Thời hạn: \_\_\_\_\_

**Phê Duyệt**

**Phó Tổng Giám đốc phụ trách Ban Quản lý Nhân sự, Pháp chế và Truyền thông:**

Chữ ký: \_\_\_\_\_

Ngày: \_\_\_\_\_

**Nếu vượt thẩm quyền – Tổng Giám đốc và Hội đồng Quản trị:**

Chữ ký (Chủ tịch HĐQT): \_\_\_\_\_

Ngày: \_\_\_\_\_

**Lưu ý:** Báo cáo này được lưu trữ bảo mật tại Bộ phận Pháp Chế. Thông báo kết quả sẽ được gửi cho người khiếu nại/tố giác trong vòng 5 ngày sau phê duyệt.

BM-NS-04-04  
05/12/2025

SỐ THEO DÕI KHIẾU NẠI/TỐ GIÁC

[illegible]



