



Công ty TNHH Halal Academy Việt Nam
HALAL ACADEMY VIETNAM CO.LTD.,

Địa chỉ: 42 Đường số 18, KDC Him Lam 6A, Xã Bình Hưng, TP.HCM, Việt Nam
VPĐD: Số 52 Nguyễn Văn Trỗi, Phường Cầu Kiệu, TP.HCM, Việt Nam
[T] +84 286 277 5218, [E] info@halalacademy.vn [W] www.halalacademy.vn

CÁC BƯỚC TỔNG QUÁT GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ & KHIẾU NẠI

Kháng nghị – Là sự phản đối do tổ chức khách hàng đưa ra đối với bất kỳ quyết định hoặc hành vi nào của HAV. Kháng nghị có thể được gửi vì nhiều lý do khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp sau:

- Từ chối đơn đăng ký, tiến hành đánh giá và thay đổi phạm vi chứng nhận,
- Khuyến nghị / quyết định của cuộc đánh giá do nhóm đánh giá hoặc nhóm ra quyết định đưa ra,
- Xem xét lại việc đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận,
- Từ chối hành động khắc phục đã được nộp,
- Bất kỳ lý do nào khác có thể làm chậm quá trình chứng nhận.

Khiếu nại – Mọi sự không hài lòng được báo cáo bởi các bên quan tâm (khách hàng đã được chứng nhận, cơ quan pháp lý hoặc cơ quan công nhận, v.v.) đều được xem là khiếu nại. Khiếu nại có thể được thực hiện bởi bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào đối với các vấn đề sau:

- Các hoạt động quy trình và/hoặc thủ tục của HAV,
- Thành viên nhóm đánh giá hoặc bất kỳ nhân viên nào khác của HAV,
- Quy trình đánh giá được thực hiện bởi các thành viên nhóm đánh giá,
- Việc sử dụng sai tình trạng chứng nhận, trong phạm vi chứng nhận hoặc trong việc sử dụng logo,
- Hoặc bất kỳ vấn đề nào khác liên quan đến chứng nhận Halal.

Các bước của quy trình Kháng nghị / Khiếu nại như sau:

1. Người khiếu nại/kháng nghị / khách hàng sẽ gửi đơn kháng nghị / khiếu nại thông qua liên kết website của HAV: <https://halalacademy.vn/> hoặc qua các kênh tiếp nhận như email, điện thoại, Zalo, công văn đến, văn bản viết tay hoặc bất kỳ phương thức phù hợp nào khác....
2. Việc tiếp nhận kháng nghị / khiếu nại sẽ được Nhân viên hành chính xác nhận và ghi nhận bằng cách tạo mã số kháng nghị / khiếu nại. Nhân viên hành chính chịu



Công ty TNHH Halal Academy Việt Nam
HALAL ACADEMY VIETNAM CO.LTD.,

Địa chỉ: 42 Đường số 18, KDC Him Lam 6A, Xã Bình Hưng, TP.HCM, Việt Nam
VPĐD: Số 52 Nguyễn Văn Trỗi, Phường Cầu Kiệu, TP.HCM, Việt Nam
[T] +84 286 277 5218, [E] info@halalacademy.vn [W] www.halalacademy.vn

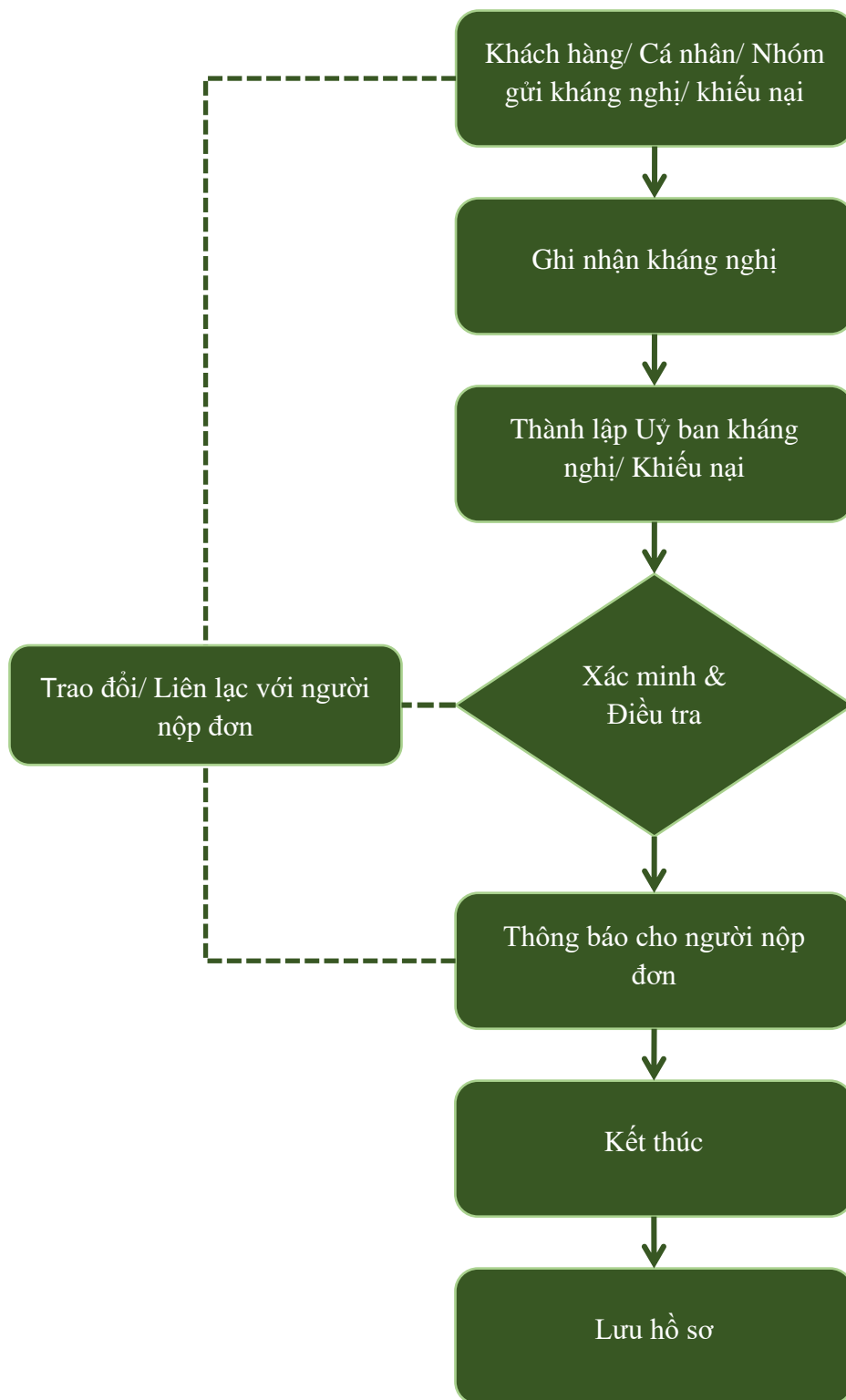
trách nhiệm thông báo cho người kháng nghị và người khiếu nại về tiến độ xử lý đang diễn ra cùng với thời gian cần thiết để hoàn thành. Thời gian xử lý phụ thuộc phần lớn vào tính chất của kháng nghị / khiếu nại.

3. Giám đốc sẽ chỉ định một Ủy ban Kháng nghị / Khiếu nại và Nhân viên hành chính chuyển hồ sơ kháng nghị / khiếu nại cho Ủy ban này.
4. Ủy ban có thể tạo cơ hội cho người sử dụng / khách hàng trình bày trực tiếp kháng nghị / khiếu nại của mình. Ủy ban sẽ phân tích bản chất và chi tiết của kháng nghị / khiếu nại, xác minh, điều tra và quyết định các hành động / quyết định cần thực hiện để phản hồi, đồng thời xem xét kết quả của các kháng nghị / khiếu nại tương tự trước đó. Ủy ban sẽ phê duyệt các khuyến nghị / quyết định và chuyển cho Nhân viên hành chính để thực hiện các bước tiếp theo. CEO / Đại diện lãnh đạo (MR) có thể xác minh các hành động được đề xuất nếu cần thiết.
5. Nhân viên hành chính sẽ thông báo tiến độ và kết quả cho người kháng nghị, đồng thời thực hiện các sửa chữa và hành động khắc phục nếu có. Nhân viên hành chính sẽ truyền đạt báo cáo tiến độ và kết quả cho người khiếu nại / người kháng nghị và gửi thông báo chính thức cho người kháng nghị khi kết thúc quá trình xử lý kháng nghị.
6. Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện và lưu giữ các hồ sơ liên quan.



Công ty TNHH Halal Academy Việt Nam
HALAL ACADEMY VIETNAM CO.LTD.,

Địa chỉ: 42 Đường số 18, KDC Him Lam 6A, Xã Bình Hưng, TP.HCM, Việt Nam
VPĐD: Số 52 Nguyễn Văn Trỗi, Phường Cầu Kiệu, TP.HCM, Việt Nam
[T] +84 286 277 5218, [E] info@halalacademy.vn [W] www.halalacademy.vn



Lưu đồ: Quy trình xử lý kháng nghị & khiếu nại