



VĂN PHÒNG CHỨNG NHẬN HALAL
HALAL Certification Agency

**QUY TRÌNH
XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI
PROCEDURE
APPEAL AND COMPLAINT HANDLING**

Mã số/ Code: QP04

Ngày ban hành/ Issue date : 02/09/2016

Phê duyệt

Tổng giám đốc/ *Director General*
Hj. Mohammed Omar

THEO DÕI SỬA ĐỔI/ *REVISION HISTORY*

Revision date <i>Ngày sửa</i>	Summary of revised content/ <i>Tóm tắt nội dung sửa đổi</i>

1. MỤC ĐÍCH

Tài liệu này quy định nguyên tắc, trình tự xử lý kháng nghị, khiếu nại liên quan đến dịch vụ chứng nhận của HCA.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với mọi kháng nghị, khiếu nại, phàn nàn nhận được từ khách hàng và các bên liên quan.

4. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- ISO 17000: Mục 6.4, 6.5
- ISO/IEC 17021:2011: Mục 9.7; 9.8
- ISO/IEC 17065:2012: Mục 7.13

6. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ

- Kháng nghị: Là yêu cầu từ khách hàng đề nghị xem xét lại **quyết định** chứng nhận (6.4 ISO 17000).
- Khiếu nại: Là phản hồi từ khách hàng và các bên liên quan về các **hoạt động** của tổ chức chứng nhận (6.4 ISO 17000).
- BM: Biểu mẫu.
- HCA: Văn phòng chứng nhận Halal

8. NỘI DUNG

5.1 Tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị:

Khách hàng và các bên liên quan có thể gửi khiếu nại, kháng nghị đến HC qua các kênh như điện thoại, fax, email, công văn, trao đổi trực tiếp.

Nhân viên hành chính có trách nhiệm tiếp nhận và ghi nhận thông tin vào sổ (áp dụng mẫu QF04.01).

5.2 Sau khi tiếp nhận thông tin nhân viên hành chính thông báo cho lãnh đạo HCA để có biện pháp xử lý.

Đồng thời khi tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị nhân viên hành chính thông báo cho bên khiếu nại, kháng nghị biết.

1. PURPOSE

This document set up the principle and the procedure for handling the appeal and complaint to the certification service of HCA

3. SCOPE

This document is applicable for handling the appeals and complaints arised from clients and related parties.

5. REFERENCE

- ISO 17000: clause 6.4, 6.5
- ISO/IEC 17021:2011: clause 9.7; 9.8
- ISO/IEC 17065:2012: clause 7.13

7. TERMS AND DIFINITIONS

- Appeal: request by the provider of the object of conformity assessment to the conformity assessment body for reconsideration by that body of a decision it has made relating to that object (6.4 ISO 17000).
- Complaint: Expression of dissatisfaction, other than appeal by any person or organization to a conformity assessment body relating to the activities of that body (6.5 ISO 17000)
- QF: Form
- HCA: Halal Certification Agency

9. CONTENT

5.1 Receiving appeals and complaints

Clients and related parties can send appeals and complaints to HCA through any mean like telephone, fax, email, document, direct contact.

Admin staff is reponsible for collecting and recording the information using the from QF04.01.

5.2 After receiving the information, admin staff informs HCA director in order to have solution.

At the same time, informs the appealant and/or complainant of receiving the information.

- 5.3 **Bố trí người xử lý khiếu nại, kháng nghị:** 5.3 **Appoint people to resolve:**
 Căn cứ trên nội dung kháng nghị, khiếu nại, Giám đốc HCA bố trí người xử lý đảm bảo nguyên tắc **người xử lý phải độc lập, không liên quan với nội dung kháng nghị, khiếu nại.**
 Based on the nature of appeal and complaint, HCA director appoints people to resolve ensuring people appointed must be independent, not related to the contents of the appeal, complaint.
- 5.4 **Điều tra, xử lý khiếu nại, kháng nghị:** 5.4 **Investigation and handling of complaints, appeals:**
 Việc điều tra xử lý phải đảm bảo khách quan, minh bạch, không dẫn đến những phân biệt đối xử với bên khiếu nại, kháng nghị.
 The investigation has to be objectivity and transparency, do not lead to discrimination with the complainant or appellant.
 Nếu nội dung khiếu nại, kháng nghị là đúng phải tiến hành phân tích nguyên nhân và thực hiện các biện pháp khắc phục (QF08.01).
 If the contents of the complaint or appeal are true, the process of cause analysis and corrective action must be carried out (QF08.01).
- 5.5 **Thông báo kết quả:** 5.5 **Announcement of results:**
 Kết quả xử lý kháng nghị, khiếu nại phải được thông báo cụ thể với bên khiếu nại, kháng nghị.
 The results of handling complaint, appeal have to be informed to the complainant or appellant.
 Nhân viên hành chính có trách nhiệm thông báo kết quả xử lý khiếu nại, kháng nghị đến người khiếu nại, kháng nghị, ghi nhận thông tin vào sổ theo dõi xử lý khiếu nại, kháng nghị (QF04.01) và lưu giữ những hồ sơ liên quan.
 Admin staff shall notify the results of handling complaints and appeal to the complainant, appellant, record the handling information (QF04.01) and maintain the relevant records.

10. HỒ SƠ/ RECORD

Stt No	Tên hồ sơ/ Name of record	Mã hiệu Code	Nơi lưu Kept by	Thời gian lưu Retention time
1.	Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, kháng nghị Monitoring appeal, complaint handling	QF04.01	Admin staff	6 năm/ years
2.	Hồ sơ liên quan đến các vụ khiếu nại, kháng nghị Record related to the appeals, complaints		Admin staff	6 năm/ years