



<https://halalghc.com>

HALAL CERTIFICATION BODY
GHC GLOBAL HALAL CERTIFICATION CO., LTD
- GHC HALAL -

Procedure No.: **PRO.07**

Version: **02**

Effective date: **03/05/2024**

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN
/ PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS

Soạn/ Compiled by	Thành Ngọc Luân (Kholin Abidin)	Chức danh/Position: Phụ trách Ban chuyên gia về các vấn đề Hồi giáo Halal / In charge of Halal Islamic affairs expert Committee	(Signature) 
Phê duyệt bởi /Approved by	Đạo Thanh Him (Ibrahim Yahya)	(Stamp) 	(Signature) 

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU / DISTRIBUTION OF DOCUMENTS

1. Ban Giám đốc/Board of directors	☒	4. Ban chuyên gia về các vấn đề Hồi giáo Halal (Ban Cố vấn Shariah)/Halal Islamic affairs expert Committee	☒
2. Phòng Điều phối Chứng nhận/ Certification Coordination Department	☒	5. Hội đồng đảm bảo khách quan/ Committee for Safeguarding Impartiality	☒
3. Phòng quản lý Chuyên gia/ Auditors Management Department	☒	6. Phòng Hành chính, Tổng hợp/ Department of Administration, General	☒

Mã hiệu/*Code:*
PRO.07

Hiệu lực/ *Effective*
date: 03/05/2024

Page 2/12

 https://halalghc.com	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / <i>PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS</i>		
	Mã hiệu/ <i>Code:</i> PRO.07	Lần ban hành/ <i>Version:</i> 02	Hiệu lực/ <i>Effective</i> <i>date:</i> 03/05/2024
1. QUY ĐỊNH CHUNG		1. General	
1.1 Mục đích và phạm vi		1.1. Objectives and Scopes	
- Quy trình này quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại các khiếu nại, phản nàn của tổ chức được đánh giá (khách hàng), người tiêu dùng sản phẩm halal và các bên liên quan liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận và đào tạo của GHC một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, không đùn đẩy trách nhiệm.		This procedure outlines the steps and processes for receiving, resolving, and preventing the recurrence of complaints from audited organizations (clients), halal product consumers, and other stakeholders in terms of GHC's audit, certification, and training activities in a prompt, objective, and proper manner, without shifting responsibility.	
- Quy trình này được công khai cho tổ chức được đánh giá (khách hàng) và các đối tác có liên quan đến dịch vụ của GHC.		This procedure is made public to the audited organizations (client) and relevant partners involved with GHC's services."	
- Quy trình này áp dụng với lĩnh vực đánh giá, chứng nhận Halal của GHC theo các yêu cầu quy định trong ISO/IEC 17021; ISO/IEC 17065, GSO 2055-2:2021, JAKIM.HH/900-6/51 (2017), HAS 23000:2 (2012), TCVN 13888:2023, ... và các Tiêu chuẩn công nhận Halal quốc tế/khu vực có liên quan.		This procedure applies to GHC's Halal certification activities in accordance with the requirements set forth in ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065, GSO 2055-2:2021, JAKIM.HH/900-6/51 (2017), HAS 23000:2 (2012), TCVN 13888:2023, and other relevant international/regional Halal accreditation standards.	
1.2. Biên soạn, soát xét, phê duyệt:		1.2. Compilation, Review, Approval	
Quy trình này do Phòng Quản lý chuyên gia biên soạn, Giám đốc phê duyệt ban hành.		This procedure is prepared by the Expert Management Department and approved for issuance by the Director.	
Việc biên soạn, soát xét, sửa đổi, phê duyệt, ban hành, thu hồi, hủy bỏ quy trình này phải tuân thủ các quy định tại Quy trình Kiểm soát tài liệu – PRO.01 .		The compilation, review, revision, approval, issuance, withdrawal, and cancellation of this procedure must comply with the regulations outlined in the Document Control Procedure – PRO.01.	
1.3. Trách nhiệm:		1.3. Responsibilities	
- Cán bộ biên soạn: Phổ biến, hướng dẫn, theo dõi và cập nhật việc thực hiện.		Compiler: Disseminates, guides, monitors, and updates the implementation	
- Cán bộ liên quan: Thực hiện nghiêm chỉnh các yêu cầu đã quy định.		Relevant Personnel: Strictly adheres to the specified requirements	

 https://halalghc.com	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / <i>PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS</i>		
	Mã hiệu/ <i>Code:</i> PRO.07	Lần ban hành/ <i>Version:</i> 02	Hiệu lực/ <i>Effective</i> <i>date:</i> 03/05/2024
2. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN	2. Definition and normative references		
2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:	2.2. Definition		
- Khiếu nại (khoản 3.9, GSO 2055-2:2021): Sự thể hiện sự không hài lòng của bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào đối với cơ quan chứng nhận Halal, nơi được mong đợi sẽ có phản hồi.	Complaint (Clause 3.9. GSO 2055-2:2021): An expression of dissatisfaction by any person or organization, to a Halal certification body, where a response is expected		
Khiếu nại hoặc phản nàn hoặc kháng nghị là yêu cầu do tổ chức được đánh giá (khách hàng), người tiêu dùng sản phẩm halal và các bên liên quan liên quan nêu ra đối với kết quả: đánh giá, chứng nhận và đào tạo (nếu có) của GHC để đề nghị xem xét lại quyết định do GHC đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan.	A complaint, grievance, or appeal is a request made by the evaluated organization (client), halal product consumers, or other relevant parties regarding the results of GHC's assessment, certification, and training (if applicable), asking for a review of GHC's decision concerning the relevant subject.		
- Phản nàn: Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với GHC liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại.	- Grievance: A form of expressing dissatisfaction (different from a complaint) by any individual or organization with GHC regarding the organization's activities, with the expectation of receiving a response."		
2.2. Tài liệu viện dẫn:	2.2. Normative references		
- GSO 2055-2:2021: Sản phẩm Halal - Phần 2: Yêu cầu chung đối với tổ chức cấp chứng nhận Halal;	- GSO 2055-2:2021: Halal Products - Part 2: General Requirements for Halal Certification Bodies		
- JAKIM.HH/900-6/51 (2017): Thủ tục bổ nhiệm tổ chức chứng nhận halal nước ngoài.	- JAKIM.HH/900-6/51 (2017): Procedures for Appointing Foreign Halal Certification Bodies		
- HAS 23000:2 (2012): Yêu cầu chứng nhận Halal: Chính sách và thủ tục.	- HAS 23000:2 (2012): Halal Certification Requirements: Policies and Procedures		
- TCVN 13888:2023: Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ halal.	- TCVN 13888:2023: Conformity Assessment - Requirements for Halal Certification Bodies for Products, Processes, and Services		
- ISO/IEC 17021-1:2015: Đánh giá sự phù hợp, Yêu cầu đối với Tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 1: Các yêu cầu;	- ISO/IEC 17021-1:2015: Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems – Part 1: Requirements		
- ISO/IEC 17065:2012: Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ.	- ISO/IEC 17065:2012: Conformity Assessment – Requirements for Bodies Certifying Products, Processes, and Services		

 https://halalghc.com	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / <i>PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS</i>		
	Mã hiệu/ <i>Code:</i> PRO.07	Lần ban hành/ <i>Version:</i> 02	Hiệu lực/ <i>Effective</i> <i>date:</i> 03/05/2024
- Nghị định 107/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ đánh giá sự phù hợp.	- Decree No. 107/2016/ND-CP dated July 1, 2016: Regulations on Business Conditions for Conformity Assessment Services		
- Nghị định số 154/2018/NĐ-CP ngày 09 tháng 11 năm 2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ một số quy định về điều kiện đầu tư, kinh doanh trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ và một số quy định về kiểm tra chuyên ngành	- Decree No. 154/2018/ND-CP dated November 9, 2018: Government Decree Amending and Supplementing Some Regulations on Investment and Business Conditions in the Field of State Management by the Ministry of Science and Technology and Certain Provisions on Specialized Inspection		
3. NỘI DUNG QUY TRÌNH	3. Content		
3.1. Các nguyên tắc giải quyết phản nàn, khiếu nại, kháng nghị	3.1. Principles for Handling Complaints, Grievances, and Appeals		
3.1.1. Khi có bất kỳ khiếu nại hoặc kháng nghị nào liên quan đến dịch vụ chứng nhận Halal được gửi tới GHC, GHC sẽ thành lập Ban giải quyết khiếu nại gồm tối thiểu 03 người, trong đó ít nhất một người trong số họ phải là chuyên gia về các vấn đề Hồi giáo Halal. Ban khiếu nại này có thể là Ban chuyên gia về các vấn đề Hồi giáo Halal / Ban Luật Shariah/ Ban Cố vấn Shariah hoặc một Ban được thành lập riêng chỉ để giải quyết tình huống khiếu nại đó.	3.1.1. When any complaint or appeal related to Halal certification services is submitted to GHC, GHC will establish a Complaint Resolution Committee consisting of at least 3 members, with at least one of them being an expert in Halal Islamic affairs expert. This Complaint Committee may be the Halal Islamic Affair Expert Committee, the Shariah Law Committee, the Shariah Advisory Board, or a separate committee established specifically to address the complaint situation.		
3.1.2. Các thành viên của Ban giải quyết khiếu nại nêu trên phải độc lập với các hoạt động chứng nhận Halal của tổ chức được đánh giá (khách hàng) được chứng nhận Halal liên quan đến khiếu nại hoặc kháng nghị cụ thể được giao.	3.1.2. Members of the Complaint Resolution Committee must be independent from the Halal certification activities of the organization (client) involved in the specific complaint or appeal.		
3.1.2. Ban giải quyết khiếu nại/kháng nghị phải tuân thủ các nguyên tắc sau:	3.1.2. The Complaint/Appeal Resolution Committee must adhere to the following principles:		
- Công khai, minh bạch: Các thông tin của GHC về cung cấp các dịch vụ phải đảm bảo công khai, minh bạch với cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị có thể theo dõi, kiểm soát được các quá trình cung cấp dịch vụ đó.	Transparency: GHC must ensure that information about its services is publicly available and transparent, allowing individuals or organizations with complaints, grievances, or appeals to monitor and oversee the service delivery process.		

 https://halalghc.com	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / <i>PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS</i>		
	Mã hiệu/ <i>Code:</i> PRO.07	Lần ban hành/ <i>Version:</i> 02	Hiệu lực/ <i>Effective</i> <i>date:</i> 03/05/2024
- Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại của GHC phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.	Accessibility: Information about GHC's complaint resolution process must be clear and easily accessible.		
- Tính kịp thời: Đảm bảo cung cấp kịp thời cho các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.	Timeliness: GHC must provide timely updates to individuals or organizations with complaints, grievances, or appeals regarding the receipt of the complaint, responsibilities, and the progress of resolution.		
- Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.	Objectivity: Complaints must be resolved in an objective, fair manner, without discrimination.		
- Chi phí: Các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại.	Cost: Individuals or organizations filing complaints, grievances, or appeals should not incur any costs for the complaint process or resolution		
3.2. Chính sách xử lý phản nàn, khiếu nại và kháng nghị	3.2. Complaint, Grievance, and Appeal Handling Policy		
3.2.1. GHC luôn tạo điều kiện để các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị có thể phản ánh, gửi thông tin, văn bản, liên lạc tới GHC. GHC luôn thiện chí trong việc giải quyết các phản nàn, khiếu nại nhằm bảo đảm quyền lợi của các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị. GHC luôn không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống chứng nhận Halal của GHC.	3.2.1. GHC ensures that individuals or organizations with complaints, grievances, or appeals can easily report, submit information, and contact GHC. GHC is committed to resolving complaints and grievances to protect the rights of the complainants and continually improving its Halal certification system.		
3.2.2. Các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm/dịch vụ Halal được chứng nhận sẽ được đánh giá bởi GHC và GHC sẽ chịu trách nhiệm thực hiện các cuộc điều tra cần thiết. Qua quá trình xử lý, nếu thấy khiếu nại là có căn cứ thì đơn vị được cấp chứng chỉ (tổ chức được GHC đánh giá, cấp chứng nhận Halal) phải bồi thường thiệt hại gây ra theo quy định có liên quan của hợp đồng.	3.2.2. Consumer complaints related to certified Halal products/services will be evaluated by GHC, which will be responsible for conducting necessary investigations. If a complaint is found to be valid, the certified entity (the organization certified by GHC) must compensate for any damages as stipulated in the relevant contract.		
3.2.3. GHC công khai mẫu Đơn khiếu nại và phản nàn (F01-PRO.07) trên Website của GHC tại địa chỉ: https://halalghc.com/tai-lieu-cong-khai để các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị có thể tiếp	3.2.3. GHC publishes the Complaint and Grievance Form (F01-PRO.07) on its website at https://halalghc.com/tai-lieu-cong-khai so that individuals or organizations can easily access and submit their complaints or grievances.		



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / *PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS*

<https://halalghc.com>

Mã hiệu/*Code:*
PRO.07

Lần ban hành/
Version: **02**

Hiệu lực/*Effective*
date: **03/05/2024**

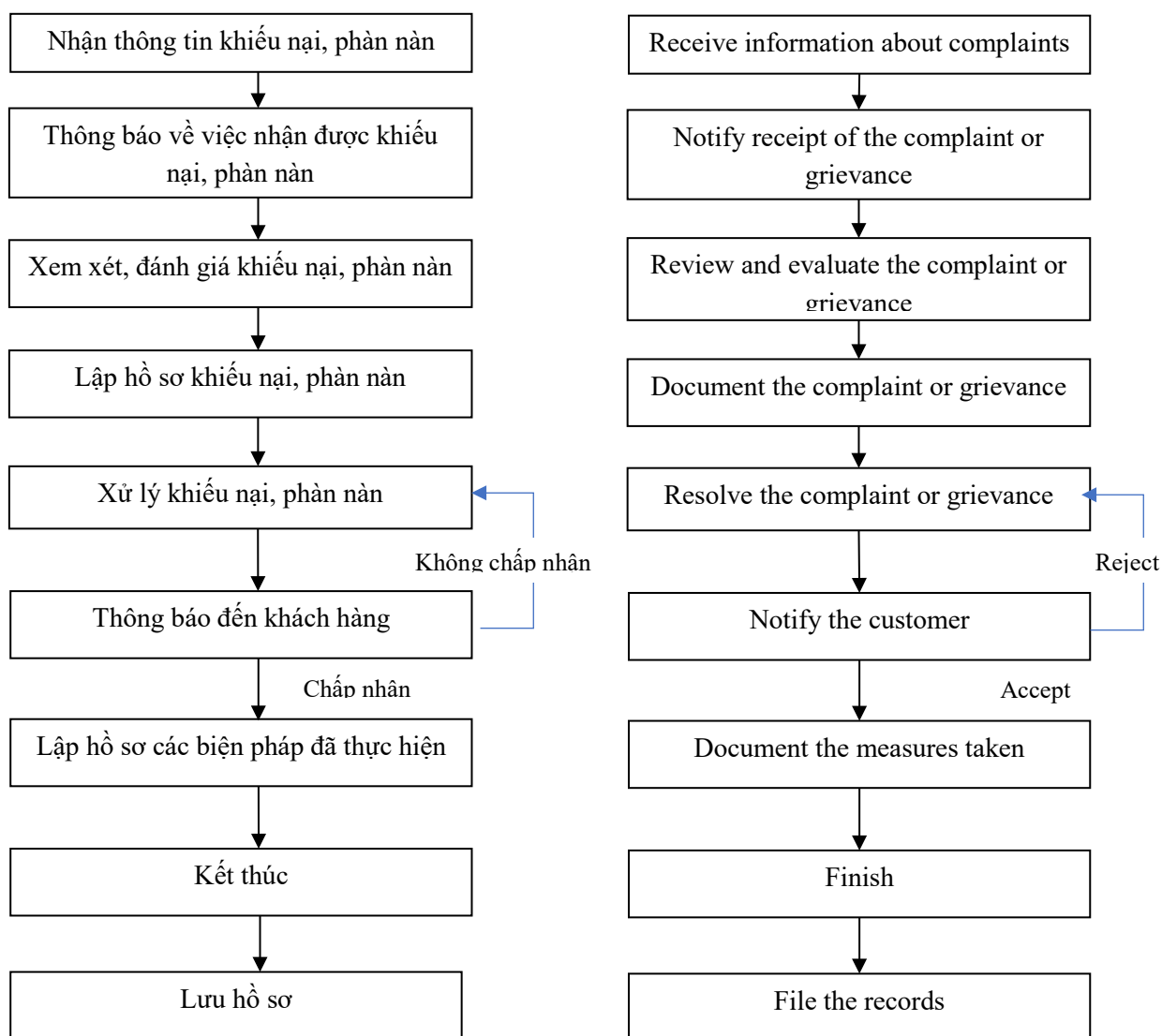
cận và thực hiện thủ tục khiếu nại một cách thuận tiện.

3.2.4. Khi nhận được các phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị GHC cam kết sẽ thực hiện các cuộc điều tra cần thiết. Qua đánh giá, nếu thấy khiếu nại là có căn cứ thì GHC cam kết thực hiện bồi thường thiệt hại gây ra theo quy định có liên quan của hợp đồng/thỏa thuận chứng nhận.

3.2.5. Lưu đồ tiếp nhận, xử lý khiếu nại, kháng nghị và phản nàn như sau:

3.2.4. Upon receiving complaints, grievances, or appeals, GHC is committed to conducting necessary investigations. If a complaint is found to be justified, GHC will ensure that compensation is provided in accordance with the relevant terms of the contract or certification agreement.

3.2.5. The flowchart for receiving and handling complaints, appeals, and grievances is as follows:



Hình 1. Lưu đồ quy trình xử lý khiếu nại, tố cáo / Flowchart of procedure for resolution of complain



<https://halalghc.com>

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / *PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS*

Mã hiệu/*Code:*
PRO.07

Lần ban hành/
Version: **02**

Hiệu lực/*Effective*
date: **03/05/2024**

a) Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại, phản nản

Mọi nhân viên, Ban lãnh đạo của GHC đều có trách nhiệm nhận các thông tin về phản nản, khiếu nại hoặc kháng nghị về dịch vụ chứng nhận Halal qua các kênh tiếp nhận (email, điện thoại, zalo, website, công văn đến, gặp gỡ tiếp xúc trực tiếp, ...). Khi nhận được phản nản, khiếu nại hoặc kháng nghị nhân viên đó đánh giá sơ bộ mức độ nghiêm trọng của vấn đề, nếu vấn đề nghiêm trọng cần giải quyết ngay thì liên hệ trực tiếp bằng điện thoại, email cho giám đốc/trưởng bộ phận liên quan để xử lý kịp thời (*trong 24h vẫn phải báo cho giám đốc biết qua email*).

Nếu vấn đề không phải cấp bách trong vòng 24h phải lập Phiếu tiếp nhận thông tin phản nản và khiếu nại của các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nản/kháng nghị (theo F02-PRO.07) và gửi cho Ban giám đốc, trưởng bộ phận liên quan đến khiếu nại, phản nản.

b) Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại, phản nản hoặc kháng nghị

Khi nhận được phản nản, khiếu nại hoặc kháng nghị Ban chuyên gia về các vấn đề Hồi giáo Halal /Ban giải quyết khiếu nại được giám đốc phân công giải quyết khiếu nại phản nản phải thông báo cho các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nản/kháng nghị biết đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc gửi qua zalo hoặc gửi văn bản qua đường văn thư. Thời gian thông báo không quá 24h sau khi nhận được phản nản, khiếu nại hoặc kháng nghị.

c) Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại, phản nản hoặc kháng nghị

Các phản nản, khiếu nại hoặc kháng nghị cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của phản nản, khiếu nại hoặc kháng

a) Step 1: Receive Complaint or Grievance Information

All employees and management of GHC are responsible for receiving information about complaints, grievances, or appeals related to Halal certification services through various channels (email, phone, Zalo, website, formal correspondence, direct meetings, etc.). Upon receiving a complaint, grievance, or appeal, the staff member should perform a preliminary assessment of the issue's severity. If the issue is urgent and requires immediate attention, they should directly contact the relevant director or department head by phone or email to address the matter promptly (*the director must be informed via email within 24 hours*).

If the issue is not urgent, a Complaint and Grievance Receipt Form (F02-PRO.07) must be created within 24 hours and sent to the management team and the department head responsible for the complaint or grievance.

b) Step 2: Notify Receipt of the Complaint, Grievance, or Appeal

Upon receiving a complaint, grievance, or appeal, the Halal Islamic Affair Expert Committee or the Complaints Resolution Panel assigned by the director must notify the complainant or relevant organization that their complaint has been received. This notification can be done via phone call, email, Zalo, or formal written communication. The notification must be made within 24 hours of receiving the complaint, grievance, or appeal.

c) Step 3: Preliminary Review and Assessment of the Complaint, Grievance, or Appeal

Complaints, grievances, or appeals should be preliminarily assessed based on criteria such as: the nature of the complaint, the severity,

 https://halalghc.com	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / <i>PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS</i>		
	Mã hiệu/ <i>Code:</i> PRO.07	Lần ban hành/ <i>Version:</i> 02	Hiệu lực/ <i>Effective</i> <i>date:</i> 03/05/2024
nghị, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề về các dịch vụ của GHC, tính phức tạp mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết nếu phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị. Nếu không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.	relevance to GHC's services, complexity, impact, and the need and feasibility of resolution. If sufficient information is not available to proceed with the resolution, return to Step 1.		
Các trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị tại bộ phận mình quản lý.	The relevant department heads should allocate the necessary resources for processing the complaint, grievance, or appeal within their respective departments.		
d) Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị	d) Step 4: Compile and Document the Complaint, Grievance, or Appeal		
Lập hồ sơ phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.	Create a file for the complaint, grievance, or appeal, including all supporting information and identifiable markers for each case.		
e) Bước 5: Xử lý phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị	e) Step 5: Process the Complaint, Grievance, or Appeal		
Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của giám đốc về việc xử lý phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị của các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến phản nàn, khiếu nại, nguyên nhân phản nàn, khiếu nại, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết chậm nhất trong vòng 24h.	After receiving the director's decision on how to handle the complaint, grievance, or appeal from individuals or organizations, department heads must thoroughly investigate the circumstances and relevant information about the complaint, including the cause of the complaint. They should assign staff to address the issue, ensuring this is done within 24 hours.		
Hàng tháng, Ban chuyên gia về các vấn đề Hồi giáo Halal / Ban Luật Shariah/ Ban Cố vấn Shariah / Ban giải quyết khiếu nại được thành lập có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết phản nàn, khiếu nại của các phòng ban và báo cáo lên Ban giám đốc.	Each month, the Halal Islamic Affair Expert Committee, Shariah Law Committee, Shariah Advisory Committee, or the established Complaints Resolution Committee is responsible for collecting results of the complaint resolutions from various departments and reporting them to the Board of Directors.		
g) Bước 6: Thông báo đến tổ chức được đánh giá (khách hàng)	g) Step 6: Notify the Audited Organization (Client)		
Ban được phân công chủ trì giải quyết khiếu nại, phản nàn hoặc kháng nghị thông báo (bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc gửi qua zalo hoặc gửi văn bản qua đường văn thư) cho các cá nhân/tổ chức có	The committee assigned to lead the resolution of the complaint, grievance, or appeal must notify the individuals or organizations involved (via phone call, email, Zalo, or official letter) about the decision and actions to		



<https://halalghc.com>

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / *PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS*

Mã hiệu/*Code:*
PRO.07

Lần ban hành/
Version: **02**

Hiệu lực/*Effective*
date: **03/05/2024**

khiếu nại/phản nàn/kháng nghị biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến khiếu nại, phản nàn hoặc kháng nghị sau khi có ý kiến của Giám đốc.	be taken regarding the complaint, grievance, or appeal, after receiving the Director's opinion.
Nếu các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các phòng ban liên quan phải có các hình thức giải quyết khác hoặc theo các điều khoản trong REG.01 - Quy định chung về chứng nhận Halal.	If the individuals or organizations with complaints, grievances, or appeals reject the decision or actions taken, the relevant departments must seek alternative resolution methods or follow the terms outlined in REG.01 - General Regulations on Halal Certification.
Đồng thời Bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại, phản nàn thông báo cho các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị biết về sự thay đổi này theo quy định của GHC trong REG.01 - Quy định chung về chứng nhận Halal và lập hồ sơ về trường hợp đó.	Additionally, the department handling the complaint or grievance must inform the individuals or organizations about this change according to GHC's regulations in REG.01 - General Regulations on Halal Certification and document the case.
Các bộ phận, cá nhân có liên quan cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị.	The involved departments and individuals should implement follow-up measures to monitor the complaint, grievance, or appeal resolution process until appropriate solutions are discussed and satisfactorily addressed.
Phản nàn, khiếu nại hoặc kháng nghị cần được giải quyết trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được phản nàn, khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, xin ý kiến Giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.	Complaints, grievances, or appeals should be resolved within 10 days from the receipt date. In exceptional cases, consult the Director to determine the resolution timeframe.
h) Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện	h) Step 7: Documenting Implemented Actions
Khi các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nàn/kháng nghị nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì Bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại, phản nàn thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình phản nàn, khiếu nại.	When the individuals or organizations with complaints, grievances, or appeals receive the notification and accept the decisions and actions taken, the department responsible for handling complaints and grievances will notify the relevant departments to implement the decisions and maintain records. The process of addressing the complaint or grievance will be considered concluded once all actions have been implemented and documented.



<https://halalghc.com>

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN / *PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS*

Mã hiệu/*Code:*
PRO.07

Lần ban hành/
Version: **02**

Hiệu lực/*Effective*
date: **03/05/2024**

Quá trình giải quyết khiếu nại phản nản được theo dõi trong **F03-PRO.07** – Sổ theo dõi khiếu nại và phản nản và được Ban chuyên gia về các vấn đề Hồi giáo Halal/Ban được phân công giải quyết khiếu nại ghi nhận và lưu trữ.

The complaint and grievance resolution process is tracked in **F03-PRO.07** – Complaint and Grievance Tracking Register and is recorded and stored by the Halal Islamic Affair Expert Committee or the assigned complaint handling committee.

- Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại không được thống nhất với các cá nhân/tổ chức có khiếu nại/phản nản/kháng nghị, sự việc sẽ được đưa lên tổ chức công nhận hoặc cơ quan thẩm quyền nước nhập khẩu hoặc tòa án Tp. Hồ Chí Minh hoặc tòa án quốc tế theo thỏa thuận trong hợp đồng để giải quyết.

If the resolution proposal is not agreed upon by the individuals or organizations lodging the complaint, grievance, or appeal, the matter will be escalated to the accrediting organization, the relevant import authority, or the courts of Ho Chi Minh City or an international court as stipulated in the contract for resolution.

4. SỰ BẢO MẬT:

4. Confidentiality

- Mọi thông tin liên quan tới tổ chức được đánh giá (khách hàng) và đối tác khiếu nại phải được bảo mật hoàn toàn, đặc biệt là những thông tin khiếu nại liên quan tới chiến lược, hoạt động kinh doanh, công nghệ và thị trường của tổ chức được đánh giá (khách hàng) trong quá trình thực hiện hợp đồng, trừ phi có sự chấp thuận bằng văn bản của người có thẩm quyền của tổ chức được đánh giá (khách hàng) đó.

All information related to the audited organization (client) and the complainant must be kept confidential, particularly information concerning the organization's strategy, business operations, technology, and market during the contract execution, unless written consent is obtained from the authorized representative of the audited organization (client).



<https://halalghc.com>

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN /
PROCEDURE FOR RESOLUTION OF COMPLAINTS

Mã hiệu/*Code:*

PRO.07

Lần ban hành/

Version: 02

Hiệu lực/ *Effective*

date: 03/05/2024

V. HỒ SƠ LƯU / *Records*

TT No	Hồ sơ Record	Mã HS Code	Nơi lưu Storage location	Thời gian lưu Duration of Retention
1	Đơn khiếu nại và phản nàn / <i>Complaint and Grievance Form</i>	F01-PRO.07	Ban chuyên gia về các vấn đề Hồi giáo Halal / The Halal Islamic Affair Expert Committee	06 năm (đối với chu kỳ chứng nhận 03 năm) / <i>06 years (for a 3-year certification cycle);</i>
2	Phiếu thông tin xử lý khiếu nại, phản nàn / <i>Complaint and Grievance Handling Information Form</i>	F02-PRO.07		02 năm (đối với chu kỳ chứng nhận 01 năm) / <i>02 years (for 1-year certification cycle)</i>
3	Sổ theo dõi quá trình xử lý khiếu nại, phản nàn / <i>Complaint and Grievance Tracking Register</i>	F03-PRO.07		