

KMF 할랄위원회

불만사항 및 이의제기 절차



(재)한국이슬람교 할랄위원회

(우) 04405, 서울특별시 용산구 우사단로10길 39

Contents

할랄 정책	3
1. 일반사항.....	4
2. 불만사항 접수 및 평가.....	4
3. 불만사항에 대한 결정.....	4
4. 긴급통보 심사(Short-notice audits).....	5
ANNEX 1.....	6



할랄 정책

KMF 할랄위원회는 샤리아 원칙의 중요성, 공정성, 이해충돌, 인증 활동 시 기밀성 등을 최대한 믿고 보장하는 국내 할랄인증기관(HCB)입니다.

KMF할랄위원회의 임직원과 관계자 전임원 모두 다음과 같이 약속 합니다.

- I. 기존 및 잠재적인 신규 고객에게 공개적이고 독립적이며 공정한 방식으로 인증 서비스를 제공합니다. 모든 고객은 동등한 대우를 받으며, 적절한 수준의 규정을 준수합니다.
- II. KMF 할랄위원회의 할랄 인증 결정은 다른 이해 관계나 다른 당사자의 영향을 받지 않고 적격 기술 및 샤리아 심사를 거쳐 위원장의 최종 승인을 통해 얻은 객관적인 증거와 적합성에 기초합니다.
- III. 할랄인증 활동을 수행할 때 공정성의 중요성을 이해하여 이해 상충을 관리하고 할랄인증 활동의 객관성을 보장합니다.
- IV. 공정성을 훼손하기 위한 상업적, 재정적 또는 그 밖의 압력은 허용되지 않습니다.
- V. OIC/SMIIC, BSN, MS 및 GSO 할랄규정들의 요구사항 및 KS Q ISO/IEC 17021-1:2015, KS Q ISO/IEC 17065:2015, 경영시스템 요구사항들과 법적 요구사항 및 샤리아 원칙의 적용 가능한 모든 요구사항을 준수합니다.
- VI. KMF 할랄위원회의 목표와 정책을 달성하기 위해 노력할 것입니다.
- VII. KMF할랄위원회 운영 방침 및 절차와 행정처리는 비 차별적입니다. 우리 할랄위원회에서 참조한 할랄표준외에 고객에게 접근을 방해/억제하는 절차는 사용하지 않습니다.

KMF 할랄위원회에 대한 인증 활동을 수행하는 관리, 심사, 샤리아위원, 기술위원, 파트너들은 항상 공정성 요구사항을 선언하고 준수합니다.

KMF 할랄위원회를 대신하여 검토 및 서명합니다.

Ahmad 조 민 행



KMF 할랄위원장

1. 일반사항

- 1.1. 본 절차서는 불만사항 및 이의제기를 접수, 평가, 조사 및 결정하기 위한 절차서이다.
- 1.2. 불만사항에 대한 모든 결정은 KMF 할랄위원회가 담당한다.
- 1.3. KMF 할랄위원회는 이 사항에 대한 절차를 가지고 있으며, 불만사항에 대한 과정 중 어떠한 차별적 조치도 이루어지지 않는다.
- 1.4. 불만사항과 이의제기 해결하기 위하여 취한 조치를 기록하고 추적할 수 있도록 한다.
- 1.5. KMF 할랄위원회는 공식적인 불만사항 또는 이의제기를 문서화 한다.

2. 불만사항 접수 및 평가

- 2.1. 불만사항에 대한 민원을 전자메일(kmfhalal@naver.com)로 접수 받으며, 접수 시 회사의 정보, 불만사항 및 관련 정보 등 증빙서류 첨부되어야 한다.
- 2.2. KMF 할랄위원회는 불만사항 또는 이의제기에 대하여 진행과정에 대한 모든 필요한 정보(가능한 폭넓게)를 수집하고 검증할 책임이 있다.
- 2.3. 불만사항이나 이의제기 접수된 후 해당 민원이 할랄위원회에서 책임지고 있는 인증 업무와 관련 있는지 확인하고, 관련될 경우 위원회에서 처리한다.
- 2.4. 인증 업체와 관련된 모든 유효한 불만사항은 KMF 할랄위원회에 의해 인증 업체에게 전달된다.

3. 불만사항에 대한 결정

- 3.1. 최종 결과를 통지할 경우 불만을 제기한 사람 또는 이의제기자와 관련된 활동에 참여하지 않은 인원이 취하여 검토하고 승인한다.
- 3.2. KMF 할랄위원회는 언제라도 불만사항 및 이의제기에 대한 절차가 종료되었음을 민원인에게 공식적으로 통지한다.
- 3.3. KMF 할랄위원회는 불만을 제기한 사람과 불만 사항의 주제 및 해결 방법을 공개할지 여부와 공개 범위를 결정한다.

4. 긴급통보 심사(Short-notice audits)

4.1. KMF 할랄위원회는 불만사항을 조사하기 위해, 또는 변경사항 대응 및 후속조치를 위해 해당 고객을 불시에 심사할 수 있다.

- a) KMF 할랄위원회는 이러한 심사가 수행될 조건을 해당 고객에게 미리 설명하고 알린다.(불만사항을 근거로 한다.)
- b) KMF 할랄위원회는 고객이 심사팀 구성원에 대해 이의를 제기할 기회가 없기 때문에 심사팀 배정 시 더욱 주의를 기울인다.
- c) 담당심사원은 피심사자(고객)의 인증범위(scope)에 따라 배정된다.



ANNEX 1

- 불만사항 및 이의제기 절차:

