

# Cách xử lý khi bị Hạn chế quảng cáo và tận dụng Hỗ trợ của Meta để tối đa hóa hiệu suất

10/2022



Lời chào đến từ các nhóm Hỗ trợ doanh nghiệp và Liêm chính trong kinh doanh của Meta! Chúng tôi biết rằng hiệu suất trong quảng cáo có ý nghĩa rất quan trọng đối với doanh nghiệp và chúng tôi luôn cố gắng giúp các quảng cáo hoạt động liên tục mà không bị gián đoạn.

Meta có các Tiêu chuẩn và chính sách quảng cáo để giúp bảo vệ các doanh nghiệp và mọi người trên nền tảng, đồng thời chúng tôi đã tổng hợp một bản tóm tắt về những vấn đề phổ biến nhất mà nhà quảng cáo gặp phải trong việc tuân thủ các Tiêu chuẩn và chính sách quảng cáo nhằm giúp bạn đáp ứng thành công.

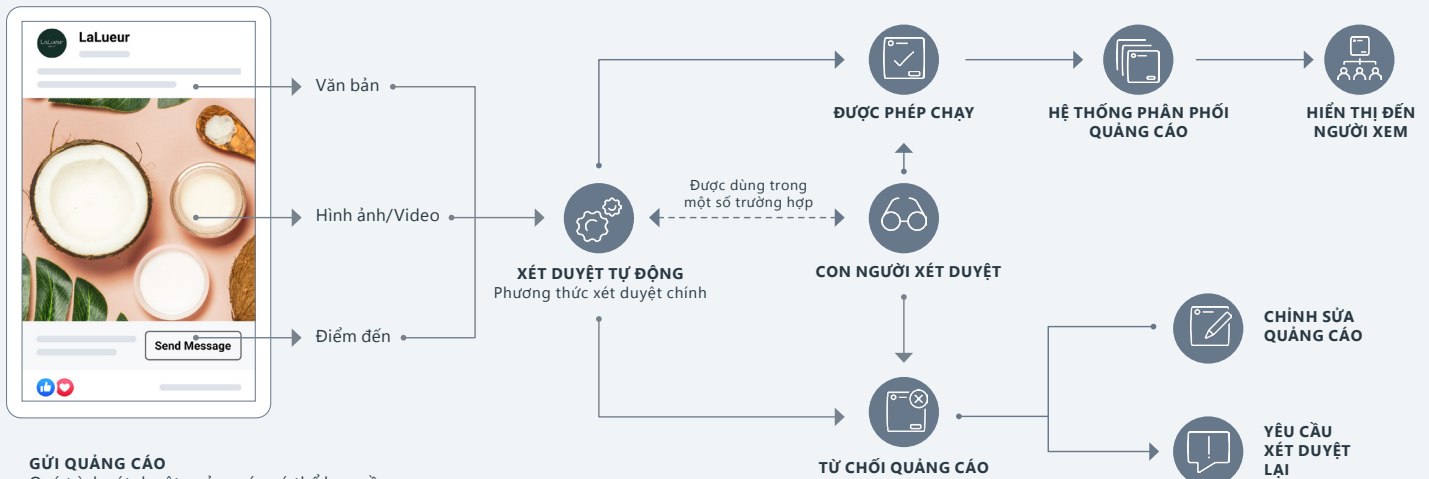
# Các tiêu chuẩn quảng cáo của Meta

Để đảm bảo an toàn cho các doanh nghiệp và tổ chức sử dụng công cụ quảng cáo của chúng tôi, cũng như tạo một môi trường thân thiện cho tất cả những người sử dụng sản phẩm và dịch vụ, chúng tôi đã đưa ra các Tiêu chuẩn quảng cáo để hướng dẫn những nội dung nào được cho phép trên công nghệ của Meta.

Nhà quảng cáo chạy quảng cáo trên công nghệ của Meta phải tuân thủ Tiêu chuẩn cộng đồng và Tiêu chuẩn quảng cáo. Ngoài ra, nhà quảng cáo trên Instagram cũng phải tuân thủ Nguyên tắc cộng đồng Instagram.

## Quy trình xét duyệt quảng cáo

Hệ thống xét duyệt quảng cáo của chúng tôi chủ yếu dựa vào các công cụ tự động để kiểm tra xem các quảng cáo, Tài khoản kinh doanh và tài sản kinh doanh của doanh nghiệp đó (ví dụ: Trang, tài khoản quảng cáo hoặc tài khoản người dùng) có tuân thủ các chính sách của chúng tôi hay không. Quy trình xét duyệt quảng cáo của chúng tôi sẽ khởi chạy tự động trước khi quảng cáo bắt đầu chạy và thường được hoàn tất trong vòng 24 giờ. Ngoài ra, quảng cáo có thể được xét duyệt lại, ngay cả khi quảng cáo đang hoạt động.



### GỬI QUẢNG CÁO

Quá trình xét duyệt quảng cáo có thể bao gồm các thành phần cụ thể trong một quảng cáo, chẳng hạn như hình ảnh, video, văn bản và nhắm mục tiêu trong quảng cáo, cũng như điểm đến của quảng cáo cùng các thông tin khác.

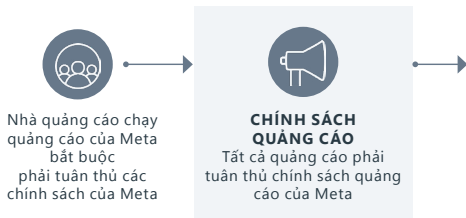


Quá trình xét duyệt quảng cáo thường được hoàn tất trong vòng 24 giờ, nhưng đôi khi có thể cần nhiều thời gian hơn.

## Thực thi chính sách

Bên cạnh việc xét duyệt từng quảng cáo, chúng tôi còn theo dõi và điều tra hành vi của nhà quảng cáo, và có thể hạn chế những tài sản kinh doanh không tuân thủ Tiêu chuẩn quảng cáo, Tiêu chuẩn cộng đồng hoặc các chính sách và điều khoản khác của Meta. [Tìm hiểu thêm.](#)

## Tổng quan về các chính sách



### CHÍNH SÁCH NỘI DUNG CÓ THƯƠNG HIỆU

Quảng cáo có thể chứa nội dung có thương hiệu, thuộc phạm vi quản lý của Chính sách về nội dung có thương hiệu.



### CHÍNH SÁCH DÀNH CHO NHÀ PHÁT TRIỂN ĐỐI VỚI MESSENGER

Nhà quảng cáo gửi Tin nhắn được tài trợ thông qua Nền tảng Messenger hoặc bắt đầu cuộc trò chuyện tự động từ Quảng cáo nhấn để vào Messenger đều phải tuân thủ Chính sách dành cho nhà phát triển.



### CHÍNH SÁCH TRANG, NHÓM VÀ SỰ KIỆN

Nhà quảng cáo có thể chạy một số loại quảng cáo Trang hoặc Sự kiện, thuộc phạm vi quản lý của Chính sách về Trang, Nhóm và Sự kiện liên quan.



### CHÍNH SÁCH THƯƠNG MẠI

Nhà quảng cáo có thể chạy một số loại quảng cáo nhất định, chẳng hạn như quảng cáo có thể sản phẩm hay bài niêm yết được quảng cáo trên Marketplace hoặc sử dụng Danh mục để tài sản phẩm lên và sử dụng trong giao diện Thương mại, thuộc phạm vi quản lý của Chính sách thương mại.



**TIÊU CHUẨN CỘNG ĐỒNG FACEBOOK VÀ NGUYÊN TẮC CỘNG ĐỒNG INSTAGRAM**  
Mọi nội dung trên Facebook và Instagram, kể cả quảng cáo, đều phải tuân thủ.

# Những vi phạm quảng cáo phổ biến nhất

Để giúp quảng cáo của bạn luôn tuân thủ chính sách và thân thiện với người dùng, dưới đây là một số điểm nhầm lẫn thường gặp mà bạn cần lưu ý:



## Đặc điểm cá nhân

Quảng cáo không được chứa nội dung khẳng định hoặc ám chỉ các đặc điểm cá nhân. Điều này bao gồm việc khẳng định/ám chỉ trực tiếp hoặc gián tiếp về chủng tộc, dân tộc, tôn giáo, đức tin, tuổi, v.v... của một người nào đó. Ví dụ: không sử dụng từ "bạn/của bạn" để nói về đặc điểm cá nhân. [Tìm hiểu thêm.](#)



## Ngoại hình và sức khỏe cá nhân

Nội dung quảng cáo không được ngụ ý hoặc tìm cách tạo ra nhận thức tiêu cực về bản thân để quảng cáo sản phẩm ăn kiêng, giảm cân hoặc các sản phẩm khác liên quan đến sức khỏe. Ví dụ: không sử dụng hình ảnh trước và sau để cho thấy kết quả lý tưởng. [Tìm hiểu thêm.](#)



## Nội dung gây gián đoạn hoặc có chất lượng thấp

Quảng cáo không được chứa nội dung dẫn đến trang đích bên ngoài mang lại trải nghiệm ngoài ý muốn hoặc gây gián đoạn. Quy định này bao gồm cả việc sắp đặt quảng cáo theo hướng gây nhầm lẫn, chẳng hạn như đặt tiêu đề quá mức giật gân hoặc thúc giục người dùng tương tác với quảng cáo một cách không chân thực. Hoặc những quảng cáo đưa người dùng đến trang đích chứa nội dung gốc không đáng kể hoặc nội dung quảng cáo chủ yếu là không liên quan hoặc chất lượng thấp. Ví dụ: không sử dụng hình ảnh quảng cáo bị cắt quá mức hoặc yêu cầu mọi người nhấn vào quảng cáo để xem toàn bộ hình ảnh. [Tìm hiểu thêm.](#)



## Chức năng không tồn tại

Quảng cáo không được chứa hình ảnh có chức năng không tồn tại. Điều này bao gồm hình ảnh sao chép chức năng phát video, thông báo hoặc ô để đánh dấu, cũng như quảng cáo chứa tính năng không hoạt động, chẳng hạn như lựa chọn trắc nghiệm trong chính nội dung quảng cáo. Ví dụ: không sao chép nút phát. [Tìm hiểu thêm.](#)



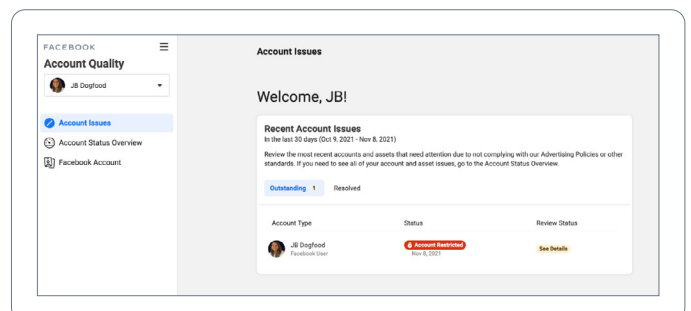
## Kết quả phi thực tế

Quảng cáo không được hứa hẹn hoặc gợi ý những kết quả thiếu thực tế về sức khỏe, tác dụng giảm cân hoặc cơ hội kiếm tiền. Ví dụ: không được sử dụng lời tuyên bố về cách chữa bệnh nan y. [Tìm hiểu thêm.](#)

# Xử lý khi bị từ chối hoặc hạn chế quảng cáo

## Chất lượng tài khoản

Là công cụ tập trung mọi thứ, là nơi để nhà quảng cáo xem xét trạng thái tài khoản của mình và hiểu rõ hơn về những biện pháp thực thi hiện có. Nhà quảng cáo cũng có thể sử dụng Chất lượng tài khoản để yêu cầu xem xét lại tài khoản bị hạn chế hoặc quảng cáo bị từ chối. Bạn có thể truy cập Chất lượng tài khoản thông qua email thông báo về biện pháp thực thi hoặc vào [facebook.com/accountquality](https://facebook.com/accountquality).

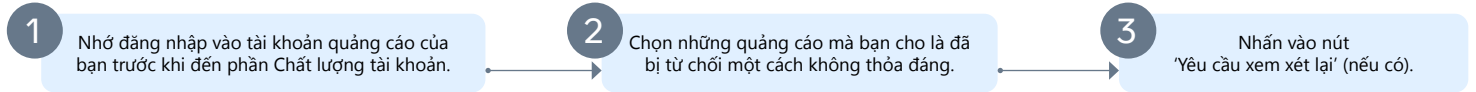


## Xử lý khi quảng cáo bị từ chối

Có hai cách xử lý khi quảng cáo bị từ chối:

- 1. Chỉnh sửa và gửi lại:** Bạn có thể chỉnh sửa nội dung quảng cáo để tuân thủ chính sách bằng cách đi đến giao diện tạo quảng cáo mà bạn muốn (ví dụ: Trình quản lý quảng cáo) rồi tải hình ảnh mới lên hoặc thay đổi văn bản trong quảng cáo.
- 2. Yêu cầu xem xét lại:** Việc xét duyệt quảng cáo từ hàng triệu nhà quảng cáo dựa trên Tiêu chuẩn quảng cáo là cần thiết, nhưng cũng đi kèm nhiều khó khăn. Các biện pháp thực thi của chúng tôi không phải là hoàn hảo. Nếu không hiểu tại sao quảng cáo của mình bị từ chối hoặc cho rằng quảng cáo này bị từ chối không đúng, bạn nên yêu cầu xem xét lại. Thông thường, quy trình xem xét lại sẽ hoàn tất trong vòng 24 giờ, nhưng một số trường hợp có thể cần nhiều thời gian hơn. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về quyết định của mình thông qua email.

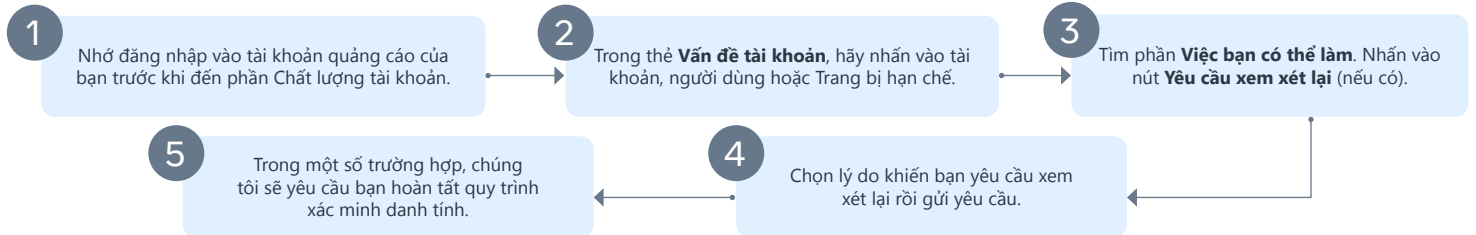
### Các bước để yêu cầu xem xét lại:



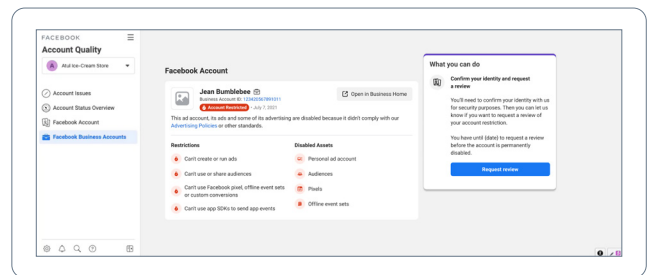
## Xử lý khi bị hạn chế quảng cáo

Nếu cho rằng Tài khoản kinh doanh của mình hoặc bất kỳ Trang, tài khoản người dùng hoặc tài khoản quảng cáo liên kết nào bị hạn chế không đúng, bạn có thể yêu cầu xem xét lại quyết định này trong công cụ Chất lượng tài khoản. Đây thường là cách nhanh nhất để giải quyết hầu hết các trường hợp bị hạn chế quảng cáo. Thông thường, quy trình xem xét lại sẽ hoàn tất trong vòng 48 giờ, nhưng một số trường hợp có thể cần nhiều thời gian hơn.

### Các bước để yêu cầu xem xét lại:



Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về quyết định của mình thông qua email. Nếu chúng tôi xem xét lại tài khoản của bạn và nhận thấy hoạt động đó là chấp nhận được theo chính sách của chúng tôi, tài khoản của bạn sẽ hoạt động như trước và bạn có thể quảng cáo trở lại.



## Trải nghiệm nhắn tin đáng tin cậy

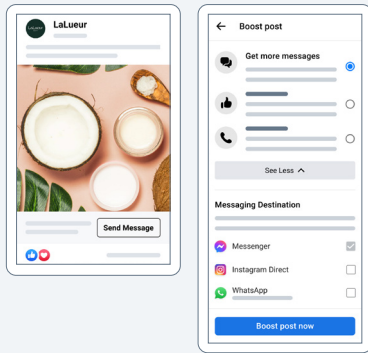


Quảng cáo Nhấn vào để nhắn tin (Nhấn để vào Messenger, Nhấn để vào Whatsapp và Nhấn để vào Direct) là công cụ mạnh mẽ mà nhiều doanh nghiệp như doanh nghiệp của bạn đang tận dụng để mở rộng quy mô những trải nghiệm cá nhân hóa này trong khi vẫn tạo ra các kết quả to lớn.

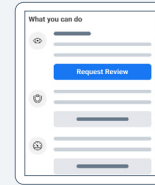
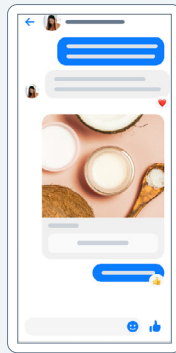


Để giúp các nền tảng nhắn tin riêng của chúng tôi trở thành một nơi an toàn và đáng tin cậy để kết nối, tương tác cũng như kinh doanh, chúng tôi giới thiệu những điểm kiểm tra bổ sung ở cấp độ cuộc trò chuyện, bên cạnh quy trình xét duyệt quảng cáo thông thường. Bạn vẫn sẽ nhận được thông báo về những biện pháp thực thi này và có quyền kháng nghị nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

### ĐIỂM KIỂM TRA LIÊM CHÍNH #1 Quảng cáo yêu cầu nhấn để vào Messenger



### ĐIỂM KIỂM TRA LIÊM CHÍNH #2 Cuộc trò chuyện



Advertising access permanently restricted  
After a requested review of this Page, we confirmed it doesn't comply with our Advertising Policies, or other established Standards or Policies. You can no longer advertise using this Page and ads will remain disabled. This is our final decision.

Thực thi (Từ chối quảng cáo/Chặn)

Khắc phục (Kháng nghị)

Kết quả



## Chính sách dành cho nhà phát triển bên thứ 3

Nếu nhà quảng cáo sử dụng bên thứ ba để phát triển chat bot hoặc tích hợp API, chúng tôi sẽ áp dụng các chính sách bổ sung đối với nhà phát triển. Ứng dụng và/hoặc trải nghiệm nhấn tin nào nhận về quá nhiều phản hồi tiêu cực thì có thể bị giới hạn tính năng, tạm dừng, giới hạn tần suất hoặc gỡ khỏi nền tảng. [Chính sách dành cho bên thứ 3.](#)

## Trải nghiệm mua sắm đáng tin cậy



Chúng tôi có các chính sách và biện pháp để giúp bảo vệ mọi người và doanh nghiệp khi tương tác với quảng cáo cũng như các giải pháp mua sắm trên Meta. Doanh nghiệp vi phạm chính sách hoặc yêu cầu của chúng tôi có thể phải chịu phạt, bao gồm xóa danh sách niêm yết, từ chối thẻ sản phẩm hoặc mất quyền truy cập vào các giải pháp mua sắm của chúng tôi.

1. Yêu cầu về điều kiện để hoạt động thương mại và các bước tham gia. [Tìm hiểu thêm.](#)
2. Chính sách thương mại và các chính sách bổ sung có thể áp dụng (Chính sách quảng cáo, Tiêu chuẩn cộng đồng, Nguyên tắc cộng đồng Instagram). [Tìm hiểu thêm.](#)
3. Thu thập ý kiến phản hồi sau khi mua hàng tại Trang tổng quan về phản hồi của khách hàng. [Tìm hiểu thêm.](#)



## Bị từ chối thẻ sản phẩm và cách xử lý

Nếu bạn tin rằng việc từ chối niêm yết sản phẩm của bạn là không thỏa đáng, bạn có thể yêu cầu xem xét lại thông qua các kênh sau và tìm hiểu cách xử lý khi có danh mục bị từ chối. [Yêu cầu xem xét lại.](#)

- Yêu cầu xem xét lại trong Trình quản lý thương mại hoặc Chất lượng tài khoản.
- Yêu cầu xem xét lại nếu bị từ chối thẻ sản phẩm đối với các cửa hàng trên Instagram.



## Những giải pháp hiệu quả nhất để mang lại trải nghiệm mua sắm tốt hơn cho mọi người

1. Đảm bảo danh mục được sử dụng trong quảng cáo hoặc cửa hàng phải tuân thủ cả Chính sách quảng cáo và Chính sách thương mại, đồng thời phải hiểu rõ những khác biệt giữa hai chính sách.
2. Cung cấp thông tin rõ ràng và mới nhất về chi tiết sản phẩm, thời gian vận chuyển và chi phí.
3. Ưu tiên dịch vụ khách hàng tốt để thúc đẩy mối quan hệ bền chặt với khách hàng.
4. Thử nghiệm các chiến dịch quảng cáo của bạn ở quy mô nhỏ để hiểu được phản hồi của khách hàng trước khi tối ưu và mở rộng quy mô cho phù hợp.
5. Tải lên danh mục sản phẩm cho các cửa hàng có nhiều thời gian trước.

# Chuyên viên hỗ trợ của Meta



## Hỗ trợ nhà quảng cáo 24/7 suốt năm.

Một số ngôn ngữ chỉ được hỗ trợ trong giờ làm việc tại địa phương.



## Cách liên hệ

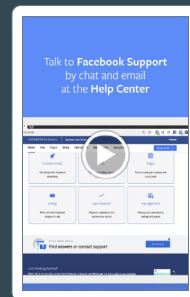
**Lưu ý:** Nhớ đăng nhập vào tài khoản của bạn để sử dụng dịch vụ hỗ trợ nhà quảng cáo thông qua trò chuyện.



## Nhà quảng cáo được hỗ trợ thông qua các kênh miễn phí:

- Trò chuyện (phổ biến nhất)
- Email
- Điện thoại

Nếu có thêm câu hỏi, bạn có thể truy cập Cộng đồng trợ giúp. [Nhận hỗ trợ.](#)



## Chuyên viên hỗ trợ của Meta có thể giúp bạn những gì?

### Hỗ trợ sản phẩm và kỹ thuật

- Yêu cầu/Sự cố kỹ thuật
- Câu hỏi về quảng cáo và sản phẩm tự nhiên
- Hướng dẫn sử dụng tính năng
- Sử dụng giao diện
- Lỗi trong bộ ứng dụng của FB
- Lỗi trong giao diện doanh nghiệp
- Hỏi về các sự cố đã biết
- Xử lý sự cố kỹ thuật
- Khắc phục sự cố tín hiệu
- Đơn vị, vị trí và tính năng quảng cáo
- Phân phối
- Báo cáo và thông tin chi tiết

### Truy cập và vận hành

- Truy cập FB Suite
- Sự cố tài khoản bị vô hiệu hóa
- Điểm kiểm tra đăng nhập
- Tranh chấp với quản trị viên
- Sự cố về truy cập/mất quyền truy cập
- Tài khoản bị tấn công
- Tài khoản giả mạo
- Xóa Trình quản lý kinh doanh
- Trang FB và Hồ sơ Instagram
- Xác minh trang và hồ sơ
- Yêu cầu hợp nhất
- Thay đổi tên hoặc tên người dùng
- Xác nhận quyền sở hữu tên người dùng
- Yêu cầu gỡ bỏ tài khoản
- Yêu cầu gỡ bỏ nội dung
- Trang trái phép
- Yêu cầu xác định độ tuổi sử dụng rượu/bia
- Bộ lọc từ ngữ tục tĩu được cho phép
- Trang toàn cầu
- Cấu trúc vị trí
- Câu hỏi về chính sách trang

### Chính sách và tài chính

- Chính sách quảng cáo
- Kháng nghị khi quảng cáo bị từ chối
- Quá thời gian chờ quảng cáo được xử lý
- Kiểm tra chính sách chủ động
- Xác nhận quyền sở hữu IP
- Kháng nghị khi URL, hình ảnh hoặc hashtag bị cấm
- Câu hỏi chung
- Lập hóa đơn hàng tháng/Thẻ tín dụng
- Đặt hạn mức tín dụng mới
- Tăng hạn mức tín dụng
- Sử dụng/chia sẻ Crest
- Thanh toán trước
- Khác biệt giữa hóa đơn và sao kê thanh toán
- Yêu cầu hóa đơn
- Thay đổi/cập nhật địa chỉ lập hóa đơn
- Bổ sung số PO
- Vấn đề về phiếu giảm giá
- Yêu cầu hoàn tiền
- Thêm/xóa/thay đổi phương thức thanh toán
- Tăng hạn mức chi tiêu hàng ngày

## Tài nguyên bổ sung



**Chất lượng tài khoản**



**Bài viết trong trung tâm trợ giúp doanh nghiệp**



**Trung tâm trợ giúp**



**Tiêu chuẩn quảng cáo**



**Tiêu chuẩn cộng đồng**