

	Prosedur Keluhan dan Banding	Revisi	Tgl. Efektif
		00	10 Juli 2023
		No. Dok	Hal
		CQC-LSPPr-Pr-013	1 dari 5

KELUHAN DAN BANDING



PT CENTRAL QUALITY CERTIFICATE

Dibuat oleh



Support & Services QMS

Diperiksa oleh



Manager Mutu

Disetujui oleh



Direktur

	Prosedur Keluhan dan Banding	Revisi	Tgl. Efektif
		00	10 Juli 2023
		No. Dok	Hal
		CQC-LSPPr-Pr-013	2 dari 5

CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

No. Rev.	Hal	Tgl Efektif	Alasan perubahan	Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
00	All	10 Juli 2023	Penerbitan baru	Support & Services QMS	Manager Mutu	Direktur

	Prosedur Keluhan dan Banding	Revisi	Tgl. Efektif
		00	10 Juli 2023
		No. Dok	Hal
		CQC-LSPr-Pr-013	3 dari 5

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

No.	Departemen / Unit Kerja	Status Dokumen
1.	Quality Management System (QMS)	Terkendali
2.	Seluruh Departemen	Tidak Terkendali
3.	Komite Akreditasi Nasional	Tidak Terkendali

	Prosedur Keluhan dan Banding	Revisi	Tgl. Efektif
		00	10 Juli 2023
		No. Dok	Hal
		CQC-LSPR-Pr-013	4 dari 5

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk menjelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menindaklanjuti keluhan dan banding dari klien atau pihak lain agar dapat diselesaikan secara efisien dan tepat waktu.

2. RUANG LINGKUP

Menjelaskan tindak lanjut yang harus dilakukan apabila terjadi keluhan dan banding dari klien atau pihak lain dengan pihak LSPRO PT Central Quality Certificate berkaitan dengan proses sertifikasi.

3. PENANGGUNG JAWAB

Direktur LSPRO PT Central Quality Certificate bertanggung jawab terhadap pelaksanaan prosedur ini.

4. ISI PROSEDUR

Apabila terjadi keluhan dari klien atau pihak lain terhadap sertifikasi produk, baik yang menyangkut sistem mutu, prosedur maupun hasil sertifikasi, klien atau pihak lain mengajukan keluhan secara tertulis kepada Direktur LSPRO PT Central Quality Certificate.

Keluhan yang disampaikan melalui e-mail maupun fax akan didokumentasikan oleh personel Bagian Administrasi dalam formulir rekaman keluhan. Keluhan dapat diterima langsung dari pelanggan maupun yang tertera dalam survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh divisi marketing. Keluhan dari survey kepuasan pelanggan harus didokumentasikan untuk dapat diambil tindak lanjut terkait. Keluhan pelanggan terkait proses sertifikasi ditindaklanjuti dalam kurun waktu max 2x24 jam.

Selanjutnya Direktur LSPRO PT Central Quality Certificate menugaskan Manajer Mutu untuk melakukan evaluasi. Evaluasi yang dilakukan meliputi penyelidikan penyebab ketidaksesuaian termasuk faktor-faktor yang telah ditetapkan sebelumnya yang mempengaruhi sistem manajemen LSPRO PT Central Quality Certificate.

Manajer Mutu melakukan evaluasi keluhan secara mandiri maupun berkoordinasi dengan Manajer lainnya untuk menetapkan keputusan dan dituangkan dalam formulir tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai dengan prosedur.

Manajer terkait divisinya masing-masing bertanggung jawab untuk melakukan tindakan perbaikan atas keluhan tersebut menugaskan personel untuk melakukan tindakan perbaikan. Personel yang ditugaskan tidak terlibat dalam kegiatan konsultasi kepada klien minimal 2 tahun setelah kegiatan konsultasi berakhir. Bagi personel yang melakukan konsultasi selama 2 tahun berturut turut, personel yang bersangkutan tidak diikutkan dalam proses kegiatan sertifikasi.

Manajer terkait memantau efektifitas tindakan perbaikan keluhan tersebut dan melaporkan hasilnya kepada Manajer Mutu.

Manajer Mutu melaporkan hasil keputusan penanganan keluhan kepada Direktur LSPRO PT Central Quality Certificate.

Manajer Teknis dan Operasional menyampaikan hasil keputusan penanganan keluhan kepada klien atau pihak lain yang mengajukan keluhan.

Apabila klien atau pihak yang mengajukan keluhan terkait kinerja dari personel internal maupun manajerial maupun yang terkait dengan proses kegiatan sertifikasi dan terhadap pengoperasian LSPRO, klien dapat langsung mengajukan keluhan ke Direktur LSPRO PT Central Quality Certificate.

	Prosedur Keluhan dan Banding	Revisi	Tgl. Efektif
		00	10 Juli 2023
		No. Dok	Hal
		CQC-LSPR-Pr-013	5 dari 5

Direktur LSPro PT Central Quality Certificate akan berkoordinasi dengan manajemen lainnya, terkait verifikasi terhadap keluhan dan hasil keputusan penanganan keluhan. Keluhan terkait proses dan banding terkait keputusan.

Direktur LSPro membentuk Komite Banding, anggotanya terdiri dari wakil yang independen (tidak terlibat dalam kegiatan konsultasi klien yang bermasalah minimal dalam dua tahun) dan kompeten di bidangnya (memiliki pemahaman terkait standardisasi dan pengalaman di industri terkait minimal 1 tahun) dengan jumlah minimal tiga orang.

Komite Banding mengadakan rapat untuk menetapkan keputusan banding dan menyampaikan hasilnya kepada Direktur LSPro.

Direktur LSPro menugaskan Manajer Teknis dan Operasional menyampaikan hasil keputusan banding kepada kedua pihak dan meminta menindaklanjutinya.

Apabila keputusan banding tidak diterima, maka klien dapat mengajukan perselisihan kepada Pengadilan Tinggi setempat. Keputusan pengadilan merupakan keputusan final.

Semua dokumen yang berkaitan dengan keluhan, perselisihan dan banding didokumentasikan oleh pihak LSPro PT Central Quality Certificate. Pihak LSPro PT Central Quality Certificate juga meminta kepada klien untuk mendokumentasikan semua dokumen tersebut.

DOKUMEN TERKAIT

Panduan Mutu (CQC-LS-MI)

Formulir keluhan (CQC-LSPR-Fr-7.01)