

PROSEDUR MUTU
LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK



No. Dok : PSM-10
Terbitan/Revisi : 4/0
Halaman : 1-3
Tanggal Terbit : 01-07-2015

KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

Disahkan oleh : Manajer Lembaga

1. Tujuan

Untuk menjamin agar masalah keluhan, banding, dan perselisihan dari pihak klien atau pihak lain dapat diselesaikan secara efektif.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk setiap keluhan, banding, dan perselisihan yang berkaitan dengan sertifikasi produk dari pihak klien khususnya atau pihak lain pada umumnya kepada *TEXPA*.

3. Tanggung Jawab Dan Wewenang

- 3.1. Manajer Puncak selaku Ketua Komisi Panel Banding bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan keputusan Panel Banding.
- 3.2. Anggota Panel Banding bertanggung jawab menyelesaikan banding dari pihak klien maupun pihak lain dengan seadil-adilnya.
- 3.3. Manajer Lembaga bertanggung jawab membuat keputusan terhadap keluhan serta menyiapkan materi/agenda rapat Komisi Panel Banding dan bertindak sebagai sekretaris.
- 3.4. Manajer Operasi bertanggung jawab atas evaluasi keluhan dan pelaporan kepada Manajer Lembaga.
- 3.5. Manajer Administrasi bertanggung jawab atas pelaporan kepada Manajer Lembaga atas adanya keluhan, banding, dan perselisihan serta penyampaian jawaban/ keputusan yang ditetapkan, kepada pihak yang mengeluhkan.

PROSEDUR MUTU
LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK



No. Dok : PSM-10
Terbitan/Revisi : 4/0
Halaman : 2-3
Tanggal Terbit : 01-07-2015

KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

Disahkan oleh : Manajer Lembaga

4. Prosedur

- 4.1. Klien atau pihak lain yang tidak puas atas layanan/keputusan *TEXPA* tentang sertifikasi dapat mengajukan permohonan keluhan (F.10.01) secara tertulis kepada *TEXPA* melalui Manajer Administrasi.
- 4.2. Manajer Administrasi mencatat/mengarsipkan keluhan tersebut dalam buku Keluhan/Banding (B.10.01) dan menyampaikannya kepada Manajer Operasi.
- 4.3. Manajer Operasi melakukan evaluasi terhadap keluhan tersebut kemudian berdasarkan hasil evaluasi tersebut, Manajer operasi membuat konsep keputusan untuk diajukan ke Manajer Lembaga.
- 4.4. Manajer Lembaga memeriksa permohonan, hasil evaluasi serta konsep keputusan keluhan.
- 4.5. Konsep keputusan yang telah disetujui disampaikan kepada Manajer Administrasi untuk dibuat sebagai suatu keputusan.
- 4.6. Apabila Manajer Lembaga tidak dapat mengambil keputusan maka Manajer Lembaga mengkonsultasikan kepada Manajer Puncak.
- 4.7. Setelah keputusan ditandatangani oleh Manajer Lembaga, Manajer Administrasi menyerahkan kepada klien/pihak yang mengajukan permohonan keluhan.
- 4.8. Bila klien tidak puas, maka klien/pihak lain dapat mengajukan banding kepada *TEXPA* secara tertulis (F.10.02) dan dikemukakan alasan naik banding yang diajukan melalui Manajer Administrasi paling lambat 28 hari setelah diterimanya penyelesaian keluhan.
- 4.9. Setelah mengarsipkan permohonan banding, Manajer Administrasi meneruskannya kepada Manajer Lembaga.
- 4.10. Manajer Lembaga melaporkan permohonan banding kepada Manajer Puncak.
- 4.11. Manajer Puncak segera membentuk Panel Banding yang terdiri dari 1 (satu) orang Ketua Tim dan 2 (dua) orang sebagai anggota dimana personel tersebut independen dan tidak terkait dengan proses audit maupun keputusan sertifikasi klien.

PROSEDUR MUTU
LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK



No. Dok : PSM-10
Terbitan/Revisi : 4/0
Halaman : 3-3
Tanggal Terbit : 01-07-2015

KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

Disahkan oleh : Manajer Lembaga

- 4.12. Manajer Lembaga mengkoordinir Panel Banding untuk mengadakan pertemuan.
- 4.13. Pertemuan dilakukan untuk mengeluarkan suatu keputusan yang adil sesuai Instruksi Kerja Manajer Puncak/Panel Banding (IK.03.01.).
- 4.14. Keputusan disampaikan kepada klien/pihak yang terkait oleh Manajer Administrasi, dan rekamannya disampaikan kepada Manajer Lembaga.
- 4.15. Bila keputusan banding tidak memuaskan klien atau pihak lain yang mengajukan banding, maka masalah dapat diangkat menjadi perselisihan.
- 4.16. Pemohon harus menyampaikannya secara tertulis kepada *TEXPA* paling lambat 28 hari setelah diterimanya keputusan banding.
- 4.17. Setiap perselisihan diselesaikan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat.
- 4.18. Keputusan pengadilan menjadi keputusan final.

5. Dokumen Terkait

- 5.1. IK 03.01, Instruksi Kerja Panel Banding
- 5.2. F 10.01, Pengajuan Keluhan
- 5.3. F 10.02, Permohonan Banding/Perselisihan
- 5.4. B 10.01, Buku Keluhan/Banding