

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