



CENTER FOR CERTIFICATION OF
QUALITIES AND COMMODITIES
(LSPro PT RPN CCQC)

PROSEDUR

No. Dok : PR-CCQC 7.13
Terbitan / Revisi : 3/1
Tanggal Terbit : 1 Januari 2023
Tanggal Revisi : 6 Mei 2024
Halaman : 1 dari 5

MT

Kepala

7.13 KELUHAN DAN BANDING

1. TUJUAN

Untuk menjamin keluhan dan banding yang diterima LSPro PT RPN CCQC ditangani secara efisien dan efektif.

2. LINGKUP

- Penanganan Keluhan.
- Penanganan Banding.

3. DEFINISI

- Klien atau pihak lain adalah pihak yang bertanggung jawab untuk menjamin bahwa produk memenuhi persyaratan sertifikasi dan jika dapat diterapkan, tetap memenuhi persyaratan yang dipakai sebagai dasar sertifikasi (ISO/IEC 17065: 2012).
- Pihak lain adalah konsumen atau masyarakat umum yang diwakili oleh lembaga yang memiliki badan hukum.

4. PENANGGUNG JAWAB

- a. Kepala bertanggung jawab untuk membentuk Panel Banding.
- b. Panel Banding bertanggung jawab terhadap keputusan banding.
- c. Penanggungjawab Sistem Manajemen Teknis (MT) bertanggung jawab terhadap penyelesaian keluhan yang berkaitan dengan kegiatan sertifikasi dan menyimpan seluruh rekaman proses penyelesaian keluhan.
- d. Penanggungjawab Dokumentasi dan Administrasi (MA) bertanggung jawab melakukan komunikasi dengan klien atau pihak lain serta merekam semua keluhan, banding dan perselisihan yang diterima serta penyelesaiannya.



CENTER FOR CERTIFICATION OF
QUALITIES AND COMMODITIES
(LSPro PT RPN CCQC)

PROSEDUR

No. Dok : PR-CCQC 7.13
Terbitan / Revisi : 3/1
Tanggal Terbit : 1 Januari 2023
Tanggal Revisi : 6 Mei 2024
Halaman : 2 dari 5

MT

Kepala

7.13 KELUHAN DAN BANDING

- e. Penanggungjawab Sistem Manajemen Mutu (MM) bertanggung jawab memantau penyelesaian keluhan, banding dan perselisihan.

5. ACUAN

PM-CCQC 7.13

6. TATA CARA

6.1 Sumber Pembiayaan untuk proses tanggapan keluhan dan Banding.

LSPro PT RPN CCQC mengasuransikan setiap proses sertifikasi sebagai sumber biaya cadangan untuk memenuhi tanggung gugat yang timbul oleh karena kegiatan operasional.

6.2 Penanganan Keluhan

- a. Semua keluhan yang ada hubungannya dengan kegiatan sertifikasi yang diajukan oleh klien atau pihak lain harus dalam bentuk tertulis disampaikan kepada manajemen LSPro PT RPN CCQC. Keluhan yang masuk dicatat dalam Formulir Keluhan (FR-CCQC 7.13.01) MT.
- b. Penanggungjawab Sistem Manajemen Teknis mendata dan mengkaji keluhan yang disampaikan oleh klien atau pihak lain dan kemudian menetapkan dan melaksanakan tindakan penyelesaian.
- c. Apabila MT tidak dapat menetapkan tindakan penyelesaian, maka akan dikonsultasikan kepada Kepala untuk menetapkan tindakan penyelesaian yang diperlukan.
- d. Keputusan tindakan penyelesaian yang telah ditetapkan direkam dalam Formulir Penyelesaian Keluhan (FR-CCQC 7.13.02) dan disampaikan kepada klien atau pihak lain yang mengajukan keluhan. MT merekam tindakan penyelesaiannya.
- e. Dalam menentukan tindakan penyelesaian keluhan, MT harus mengidentifikasi akar penyebab permasalahan, dan menetapkan



7.13 KELUHAN DAN BANDING

tindakan pencegahan yang diperlukan agar keluhan yang sama tidak terulang.

- f. Efektivitas penyelesaian keluhan dipantau oleh MM dan dilaporkan kepada Kepala.
- g. Semua keluhan yang diterima dan tindakan penyelesaiannya dievaluasi dalam rapat kaji ulang manajemen.

6.3 Penanganan Banding

- a. Penanganan keluhan diupayakan diselesaikan secara damai. Namun demikian apabila klien atau pihak lain belum merasa puas terhadap keputusan/tindakan penyelesaian keluhan atau keputusan sertifikasi dari LSPro PT RPN CCQC, klien atau pihak lain dapat mengajukan banding paling lambat 14 (empat belas) hari setelah diterimanya pemberitahuan tentang keputusan/tindakan penyelesaian keluhan atau keputusan sertifikasi.
- b. Pengajuan harus disampaikan secara tertulis dengan mengisi Form Pengajuan Banding (FR-CCQC 7.13.03).
- c. MA menginformasikan kepada MT dan Kepala tentang adanya pengajuan banding. Selanjutnya Kepala membentuk Panel Banding yang anggotanya ditentukan sebagai berikut:
 - i. Bebas dari konflik kepentingan.
 - ii. Bukan personil manajerial LSPro PT RPN CCQC.
 - iii. Memiliki perhatian dan pengetahuan yang cukup terhadap masalah yang diangkat sebagai banding.
- d. Personel Panel Banding memperkenalkan diri kepada klien atau pihak lain dan memastikan netralitas Panel Banding dengan menandatangani Pakta Integritas (FR-CCQC 5.2.01).



CENTER FOR CERTIFICATION OF
QUALITIES AND COMMODITIES
(LSPro PT RPN CCQC)

PROSEDUR

No. Dok : PR-CCQC 7.13
Terbitan / Revisi : 3/1
Tanggal Terbit : 1 Januari 2023
Tanggal Revisi : 6 Mei 2024
Halaman : 4 dari 5

MT

Kepala

7.13 KELUHAN DAN BANDING

- e. Panel Banding menghadirkan klien atau pihak lain untuk mempresentasikan pengajuan banding pada batas waktu yang ditentukan di butir 6.3.a.
- f. Panel Banding membuat pernyataan tertulis yang berisi temuan banding dan alasan keputusan yang dicapai dalam Form Keputusan Panel Banding (FR-CCQC 7.13.04) selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah presentasi klien atau pihak lain yang mengajukan banding. Pernyataan ini ditandatangani oleh semua anggota Panel Banding.
- g. Form Keputusan Panel Banding (FR-CCQC 7.13.04) disampaikan ke Kepala untuk diketahui dan disampaikan kepada klien atau pihak lain yang mengajukan banding melalui MA.
- h. Penanggungjawab Sistem Manajemen Teknis merekam semua pengajuan banding yang diterima dan keputusannya untuk dievaluasi dalam rapat kaji ulang manajemen.

6.4 Penanganan Perselisihan

- a. Semua banding diupayakan untuk diselesaikan secara damai. Namun demikian, apabila klien atau pihak lain yang mengajukan banding belum merasa puas terhadap keputusan banding dari LSPro PT RPN CCQC, klien atau pihak lain tersebut dapat mengajukan tuntutan/ perselisihan ke Pengadilan Negeri Jember paling lambat 14 hari setelah diterimanya keputusan banding.
- b. Keputusan Pengadilan merupakan keputusan terakhir.
- c. Penanggungjawab Sistem Manajemen Teknis merekam semua pengajuan perselisihan dan keputusannya untuk dievaluasi dalam rapat Kaji Ulang Manajemen.



CENTER FOR CERTIFICATION OF
QUALITIES AND COMMODITIES
(LSPro PT RPN CCQC)

PROSEDUR

No. Dok : PR-CCQC 7.13
Terbitan / Revisi : 3/1
Tanggal Terbit : 1 Januari 2023
Tanggal Revisi : 6 Mei 2024
Halaman : 5 dari 5

MT

Kepala

7.13 KELUHAN DAN BANDING

7. DOKUMEN TERKAIT:

- SNI ISO/IEC 17065:2012.
- Formulir Keluhan (FR-CCQC 7.13.01).
- Formulir Penyelesaian Keluhan (FR-CCQC 7.13.02).
- Formulir Pengajuan Banding (FR-CCQC 7.13.03).
- Formulir Keputusan Panel Banding (FR-CCQC 7.13.04).