



## PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

### PROSEDUR BAKU PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

Edisi : C  
No. Revisi : 0  
Tanggal : 9 September 2021  
No. Dok. : LS-PB.22  
Halaman : 1 dari 4

#### 1.0 Ruang Lingkup

Meliputi kegiatan penerimaan, evaluasi, dan penetapan keputusan terhadap Keluhan dan Banding yang berkaitan dengan pelaksanaan sertifikasi produk dan sistem manajemen.

#### 2.0 Acuan

SNI ISO/IEC 17065:2012 klausul 7.13 ; 8.8 ; 8.7  
SNI ISO/IEC 17021-1:2015 klausul 9.7 ; 9.8 ; 10.2.7

#### 3.0 Tanggung Jawab

3.1. Tim Panel Keluhan, yang terdiri Buss & Dev. Manager, Operational dan Support Manager, serta Manager Sertifikasi yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan dan banding yang diajukan oleh klien atau pihak lain dan mendokumentasikan hasil serta korespondensi keluhan dan banding.

3.2. Tim Panel Banding, yang terdiri dari Manager Sertifikasi, Perwakilan Personil dan Pimpinan / Top Management bertanggung jawab atas penentuan keputusan akhir naik banding dan menyampaikannya kepada klien.

#### 4.0 Definisi

4.1. Keluhan : Ketidakpuasan dari klien atau lembaga lain terhadap lembaga penilaian kesesuaian atau lembaga akreditasi berkaitan dengan kegiatan lembaga itu, dengan harapan perlu tanggapan dari lembaga tersebut.

4.2. Banding : Permintaan dari penyedia obyek penilaian kesesuaian kepada lembaga penilaian kesesuaian atau kepada lembaga akreditasi berkaitan dengan keputusan lembaga itu terhadap obyek tersebut.

#### 5.0 Prosedur

##### 5.1. Penerimaan Keluhan atau Banding

Tim Panel Keluhan menerima keluhan atau banding dalam keadaan tertulis dari pihak yang mengajukan keluhan menggunakan – FR.22.01

5.2. Tim Panel Keluhan melakukan konfirmasi apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan sertifikasi yang dilakukan Lembaga Sertifikasi PT. AGS atau tidak.

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi



**PROSEDUR BAKU  
PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING**

Edisi : C  
No. Revisi : 0  
Tanggal : 9 September 2021  
No. Dok. : LS-PB.22  
Halaman : 2 dari 4

Bila tidak, berarti keluhan tidak perlu ditindaklanjuti dan ditutup selanjutnya disampaikan ke klien.

- 5.3. Keluhan yang diterima selanjutnya disampaikan kepada Manager Sertifikasi dan selanjutnya memberikan keterangan tertulis kepada klien.
- 5.4. Manajer Sertifikasi mengevaluasi isi pokok dan kebenaran keluhan atau banding yang diajukan secara tertulis oleh Klien atau pihak lain. Berdasarkan evaluasi, maka keluhan dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu: (1) Keluhan kepada Lembaga Sertifikasi dan (2) Keluhan oleh pihak lain kepada Klien Lembaga Sertifikasi.
- 5.5. Penanganan Keluhan :

5.5.1. Keluhan Terhadap Klien Lembaga Sertifikasi

Untuk Keluhan kepada Klien Lembaga Sertifikasi, maka Manajer Sertifikasi bersama Operasional mengevaluasi dampak keluhan terhadap efektivitas sistem manajemen Klien, dan menyampaikan keluhan tersebut kepada Klien untuk dilakukan tindakan korektif. Apabila dampak keluhan terhadap efektivitas sistem manajemen Klien sangat signifikan maka Manajer Sertifikasi merencanakan pelaksanaan Audit Khusus sesuai prosedur LS-PB.19. Apabila dampak keluhan tidak signifikan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu Klien, maka efektivitas penanganan keluhan dilakukan pada saat surveilan sesuai prosedur LS-PB.17

5.5.2. Keluhan Terhadap Lembaga Sertifikasi

Untuk keluhan kepada Lembaga Sertifikasi, Tim Panel Keluhan mengisikan data rinci tentang tuntutan dan keluhan dalam formulir penanganan keluhan – FR.22.01, kemudian bersama-sama Klien atau pihak lain yang mengajukan tuntutan dan keluhan mencari penyelesaiannya.

- 5.5.3. Hasil penanganan/penyelesaian terhadap Keluhan klien, termasuk tindakan korektif yang harus dilakukan, dilaporkan kepada Manager Sertifikasi menggunakan formulir penanganan keluhan – FR.22.01 Tim Panel Keluhan kemudian melakukan tindakan korektif yang terkait dengan substansi keluhan Klien.

- 5.5.4. Manager Sertifikasi menyampaikan keputusan secara tertulis kepada klien

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi



## PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

### PROSEDUR BAKU PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

Edisi : C  
No. Revisi : 0  
Tanggal : 9 September 2021  
No. Dok. : LS-PB.22  
Halaman : 3 dari 4

5.5.5. Bilamana tuntutan, keluhan ataupun perselisihan belum dapat diselesaikan, Tim Panel Keluhan meminta Manajer Sertifikasi untuk membentuk Panel Banding.

#### 5.6. Penanganan Banding

5.6.1. Bila klien tidak menerima keputusan yang disampaikan, maka klien dapat mengajukan naik banding kepada Tim Panel Keluhan paling lambat 30 hari sejak keputusan keluhan diterima oleh klien menggunakan formulir Penanganan Banding – FR.22.02

5.6.2. Tim Panel Keluhan menyiapkan dan menyampaikan dokumen – dokumen terkait klien yang mengajukan naik banding kepada Tim Panel Banding yang terdiri dari satu orang atau lebih yang kompeten terkait materi banding, menjabat posisi manajerial dan tidak terlibat dalam proses sertifikasi.

5.6.3. Anggota Panel Banding berasal dari: (1) Klien atau pihak lain yang mengajukan banding, (2) , ditambah satu orang wakil LS AGS (dapat dipilih salah satu dari Manajer Mutu, Manajer Pelaksana, Manajer Operasi, atau Lead Auditor) dan (3) Ketua atau Anggota Dewan Pimpinan LS AGS (sebagai Komite yang menjamin Impartiality LS AGS) sebagai ketua. Dengan adanya anggota Dewan Pimpinan dalam Panel Banding, maka proses pengambilan keputusan diharapkan dapat berlangsung netral, sehingga memberikan keputusan yang dapat diterima oleh Pihak yang mengajukan Tuntutan dan Lembaga Sertifikasi sebagai pihak yang dituntut.

5.6.4. Dalam pelaksanaan proses penyelesaian Banding, Tim Panel Banding memberikan kesempatan bagi pemohon banding untuk mempresentasikan kasusnya secara resmi di depan Tim Panel Banding. Berdasarkan hasil presentasi tersebut, Tim Panel Banding melakukan diskusi untuk memutuskan penyelesaian terhadap Banding tersebut.

5.6.5. Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Banding dibuat secara tertulis dan disahkan oleh Pimpinan Lembaga Sertifikasi PT. AGS dan menjadi keputusan akhir bagi Banding. Keputusan tertulis tersebut memuat hasil proses banding termasuk alasan atas keputusan yang diambil. Keputusan tersebut diserahkan kepada pihak yang mengajukan banding

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi



**PROSEDUR BAKU**  
**PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING**

Edisi : C  
No. Revisi : 0  
Tanggal : 9 September 2021  
No. Dok. : LS-PB.22  
Halaman : 4 dari 4

5.6.6. Bila Keputusan Tim Panel Banding diterima oleh klien, maka Manager Sertifikasi memastikan bahwa Tindakan Korektif dilaksanakan dengan efektif sesuai dengan permasalahan Banding.

5.6.7. Bila keputusan Tim Panel Banding tidak diterima oleh klien, maka klien dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

6.0 Lampiran

- 6.1. Penanganan Keluhan — FR.22.01
- 6.2. Penanganan Banding — FR.22.02

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi