PROSEDUR BAKU
PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

1.0 Tujuan

Untuk memastikan bahwa Keluhan dan Banding ditangani dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap klien.

2.0 Ruang Lingkup

Meliputi kegiatan penerimaan, evaluasi, dan penetapan keputusan terhadap Keluhan dan Banding.

3.0 Acuan

3.1. PM 9.7 : Keluhan
3.2. PM 9.8 : Banding
3.3. PB 10.2.7 : Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan.

4.0 Tanggung Jawab

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

4.2. Tim Panel Banding, yang terdiri dari General Manager, Management Representative dan Dewan Pengarah atau anggota Komite Ketidakberpihakan bertanggung jawab atas penentuan keputusan akhir naik banding dan menyampaikannya kepada klien.

5.0 Definisi

5.1. Keluhan : Ekspresi ketidakpuasan, selain banding, dari orang atau organisasi terhadap lembaga penilaian kesesuaian atau lembaga akreditasi berkaitan dengan kegiatan lembaga itu, dengan harapan perlu tanggapan dari lembaga tersebut.

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

SALINAN WEB LS AGS

Dilarang menggandakan dokumen ini dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari General Manager LSUP AGS.

6.0 Prosedur

6.1. Penerimaan Keluhan atau Banding

6.1.1. Tim Panel Keluhan menerima keluhan atau banding sebaiknya dalam keadaan tertulis. Penanganan Keluhan menggunakan – FR 9.7.1 dalam waktu maksimal 2 (dua) hari kerja, sedangkan Penanganan Banding – FR 9.7.2 dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk ditindaklanjuti.

6.1.2. Keluhan atau Banding yang tidak tertulis atau dalam bentuk lisan / telepon dapat diterima selanjutnya disusul dengan laporan tertulis.

6.2. Keluhan atau Banding yang diterima selanjutnya disampaikan kepada General Manager.

6.3. Untuk memastikan tidak ada konflik kepentingan, personil yang bertindak dalam penanganan keluhan atau banding bukan personil yang melaksanakan audit dan membuat keputusan sertifikasi dan tidak boleh memberikan konsultasi kepada klien dan bekerja atau dipekerjakan oleh klien dalam waktu dua tahun terakhir.

6.4. Penanganan Keluhan :

6.4.1. Tim Panel Keluhan melakukan konfirmasi apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan sertifikasi yang dilakukan LSUP AGS atau tidak. Bila tidak, berarti keluhan tidak perlu ditindaklanjuti dan ditutup selanjutnya disampaikan ke klien.

6.4.2. Apabila keluhan berkaitan dengan kegiatan sertifikasi, maka Tim Panel Keluhan bersama wakil dari klien atau pihak yang mengajukan keluhan mengumpulkan dan verifikasi seluruh informasi internal dan eksternal yang berhubungan dengan proses sertifikasi usaha pariwisata untuk penentuan tindakan dan tindakan koreksi.

6.4.3. Tim Panel Keluhan diketahui oleh General Manager menyampaikan keputusannya secara tertulis kepada klien.

6.4.4. Tim Panel Keluhan bersama klien menindaklanjuti keputusan diatas dengan tindakan (bila perlu) dan pemantauan efektivitas tindakan koreksi agar ketidaksesuaian tidak terulang.

Dilarang menggandakan dokumen ini dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari General Manager LSUP AGS.

SALINAN WEB LSUP AGS

6.5. Penanganan Naik Banding

6.5.1. Bila klien tidak menerima keputusan yang disampaikan, maka klien dapat mengajukan naik banding kepada Tim Panel Keluhan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak keputusan keluhan diterima oleh klien.

6.5.2. Tim Panel Keluhan menyiapkan dan menyampaikan dokumen – dokumen terkait klien yang mengajukan naik banding kepada Tim Panel Banding yang terdiri dari General Manager, Management Representative, Dewan Pengarah atau anggota Komite Ketidakberpihakan.

6.5.3. Penanganan naik banding dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak formulir Penanganan Banding diterima dan keputusan akhir ditentukan oleh Tim Panel Banding untuk disampaikan kepada klien atau yang mengajukan naik banding.

6.5.4. Bila Keputusan Tim Panel Banding diterima oleh klien, maka Penanganan naik banding selanjutnya dikendalikan secara rahasia dan disimpan oleh General Manager.

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

7.0 Lampiran

7.1. Penanganan Keluhan — FR 9.7.1
7.2. Penanganan Banding — FR 9.7.2

8.0 Distribusi

Asli General Manager
8.1. Management Representative
8.2. Operational Manager
8.3. Business & Development Manager
8.4. Support Manager

Disahkan oleh : General Manager

SALINAN WEB LSP AGS

Dilarang menggandakan dokumen ini dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari General Manager LSUP AGS.