 P.T. IAPMO GROUP INDONESIA	KELUHAN DAN BANDING		PT IAPMO GROUP INDONESIA Jl.Kapuk Timur F23 No11AA Lippo Cikarang, Delta Silicon III Bekasi 17750 Jawa Barat – Indonesia Ph.+62-21 89911467 Fax: +62-21 89911468 http://www.iapmoindonesia.org
	Doc.No	PRO-IAPMO-19	Revision
Doc.Type/Section	Prosedur	Date of issued	1 Feb 2019
		Page	1 of 6

**CATATAN PERUBAHAN DAN PENGESAHAN
RECORD OF DOCUMENT CHANGES & RATIFICATION**

Tanggal / Date	Uraian/ Bagian Perubahan & Kaji Ulang Desc/ Change & Review Section	Tanggal Revisi / Revision Date	No Revisi Rev.No
1 Februari 2019	Dokumen dibuat	-	00

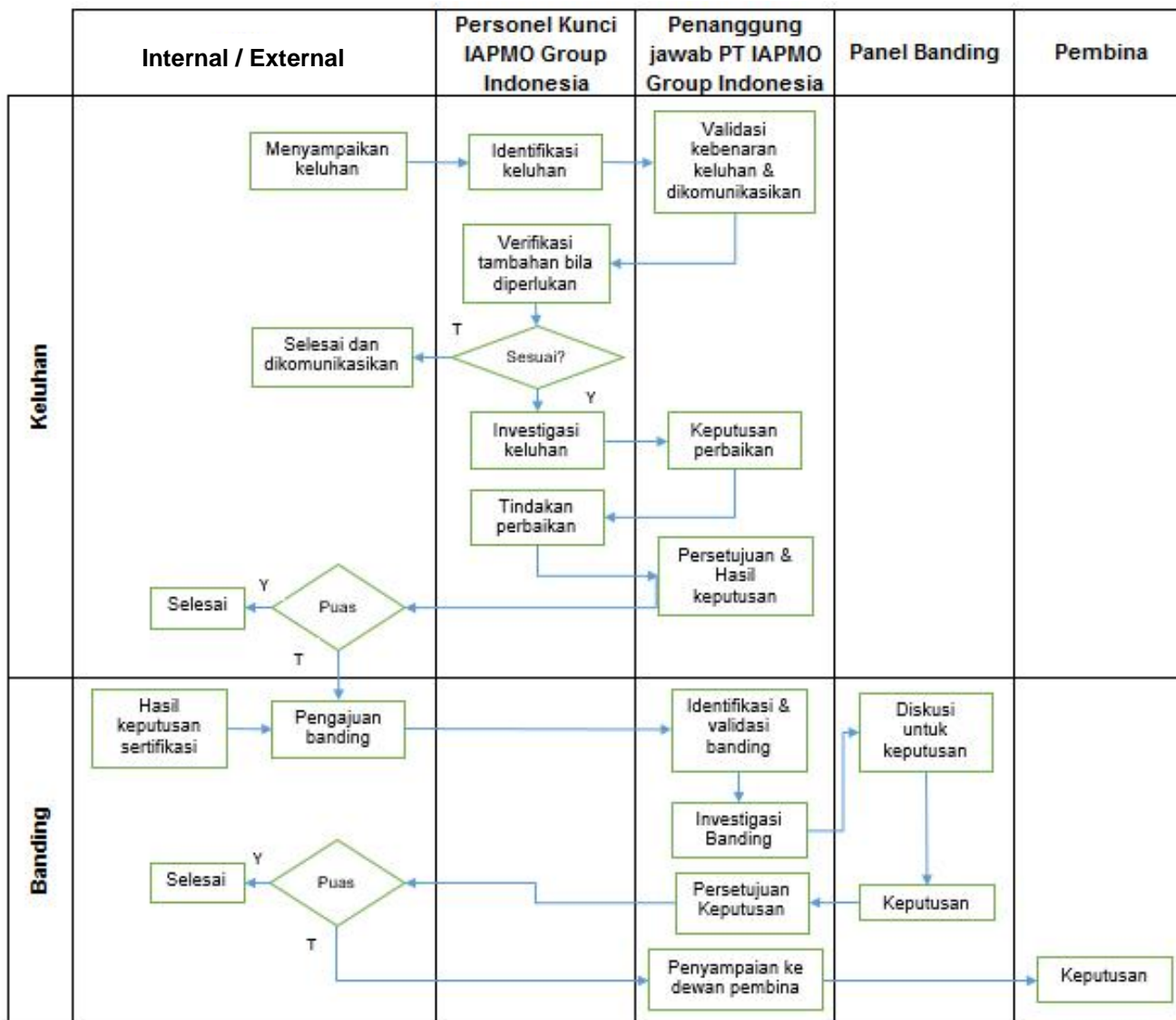
Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Hadi Prayitno	Satria Mangunkusumo	Rista A Dianameci




KELUHAN DAN BANDING

PT IAPMO GROUP INDONESIA
 Jl. Kapuk Timur F23 No11AA
 Lippo Cikarang, Delta Silicon III
 Bekasi 17750
 Jawa Barat – Indonesia
 Ph.+62-21 89911467
 Fax: +62-21 89911468
 http://www.iapmoindonesia.org

Doc.No	PRO-IAPMO-19	Revision	00
Doc.Type/Section	Prosedur	Date of issued	1 Feb 2019
		Page	2 of 6



 P.T. IAPMO GROUP INDONESIA	KELUHAN DAN BANDING	PT IAPMO GROUP INDONESIA Jl.Kapuk Timur F23 No11AA Lippo Cikarang, Delta Silicon III Bekasi 17750 Jawa Barat – Indonesia Ph.+62-21 89911467 Fax: +62-21 89911468 http://www.iapmoindonesia.org	
Doc.No	PRO-IAPMO-19	Revision	00
Doc.Type/Section	Prosedur	Date of issued	1 Feb 2019
		Page	3 of 6

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk menjelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menindaklanjuti keluhan dan atau banding dari pihak internal dan eksternal agar dapat diselesaikan secara efisien dan tepat waktu.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup kegiatan menerima, meninjau, menginvestigasi, menetapkan perbaikan, mengkomunikasikan tindak lanjut keluhan dan banding untuk lingkup terintegrasi SNI ISO/IEC 17025:2008, SNI ISO/IEC 17020:2012, SNI ISO/IEC 17021:2012, ISO 17024:2012 SNI ISO/IEC 17065:2012 Lembaga Penilaian Kesesuaian PT IAPMO GROUP INDONESIA.

3. ACUAN


LPK Manual section 7.5 – Keluhan dan banding

4. URAIAN UMUM DAN DEFINISI

- 4.1 Keluhan adalah ketidakpuasan Internal / Eksternal terhadap pelayanan yang telah diberikan atau diterima.
- 4.2 Banding adalah upaya pengaduan yang dilakukan terhadap putusan hasil asesmen, pengujian atau sertifikasi karena merasa tidak puas terhadap putusan yang dijatuhkan tersebut.
- 4.3 Waktu efektif dalam menyelesaikan keluhan adalah maksimal 1 bulan dan untuk menyelesaikan banding adalah maksimal 2 bulan kecuali dalam kasus tertentu dengan alasan yang spesifik dan diterima oleh kedua belah pihak membutuhkan waktu yang lebih lama untuk penyelesaian.
- 4.4 Penginformasian hasil tindakan perbaikan atas keluhan dan banding Internal / Eksternal dapat dilakukan melalui e-mail, surat, telepon atau lainnya.
- 4.5 Keluhan dan banding dapat disampaikan secara online melalui web resmi PT IAPMO GROUP INDONESIA <http://iapmoindonesia.org> atau melalui email dan dapat dilakukan secara manual melalui komunikasi via telepon.

5. PENANGGUNG JAWAB

- 5.1. Test Engineer / Equipment Coordinator
 - 5.1.1 Menerima setiap keluhan dan banding dari Internal / Eksternal.
 - 5.1.2 Menindaklanjuti perbaikan setiap keluhan berdasarkan penetapan perbaikan yang berkaitan dengan proses evaluasi.

 P.T. IAPMO GROUP INDONESIA	KELUHAN DAN BANDING	PT IAPMO GROUP INDONESIA Jl.Kapuk Timur F23 No11AA Lippo Cikarang, Delta Silicon III Bekasi 17750 Jawa Barat – Indonesia Ph.+62-21 89911467 Fax: +62-21 89911468 http://www.iapmoindonesia.org	
Doc.No	PRO-IAPMO-19	Revision	00
Doc.Type/Section	Prosedur	Date of issued	1 Feb 2019
		Page	4 of 6


5.2. Quality Manager/ Operations Manager / Office Manager

- 5.2.1 Menerima dan mendokumentasikan setiap keluhan dan banding dari Internal Eksternal.
- 5.2.2 Meninjau dan memutuskan tindak lanjut keluhan dan banding Internal / Eksternal.
- 5.2.3 Mengkomunikasikan hasil tindak lanjut keluhan dan banding kepada Internal / Eksternal.

6. PROSEDUR

6.1 Keluhan

- 6.1.1 Personel PT IAPMO GROUP INDONESIA menerima dan mengidentifikasi keluhan dan atau banding yang disampaikan pihak Internal / Eksternal.
- 6.1.2 Quality Manager / Operations Manager / Office Manager meneliti isi pokok dan kebenaran dari keluhan yang disampaikan Internal / Eksternal.
- 6.1.3 Quality Manager / Operations Manager / Office Manager menginformasikan kepada Internal / Eksternal secara tertulis bahwa penanganan keluhan dan banding dalam proses.
- 6.1.4 Operations Manager / Office Manager menugaskan penyelidikan keluhan kepada Personel kunci PT IAPMO GROUP INDONESIA. Hasil penyelidikan menjadi bahan keputusan oleh penanggung jawab PT IAPMO GROUP INDONESIA.
- 6.1.5 Dalam hal keluhan/pengaduan menyangkut ketidaksesuaian mutu produk, jika diperlukan dilakukan verifikasi oleh tim verifikasi keluhan/pengaduan ke lokasi Internal / Eksternal.
- 6.1.6 Biaya yang timbul dari kunjungan ini, akan menjadi beban Internal / Eksternal yang bersangkutan.
- 6.1.7 Laporan keluhan dan atau banding didokumentasikan secara tertulis oleh Operations Manager / Office Manager ke dalam form Penyelidikan Keluhan dan Banding (FRM-OFF-04b)
- 6.1.8 Jika hasil penyelidikan yang diambil membuktikan bahwa keluhan/pengaduan benar, maka hasil keluhan harus dilengkapi dengan Permintaan Tindakan Perbaikan (PTB) yang merinci setiap investigasi yang dilakukan dan tindakan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan kasus keluhan/pengaduan tersebut. Operations Manager atau Personel yang ditugaskan bertanggung jawab untuk memantau pelaksanaan tindakan Perbaikan.

 P.T. IAPMO GROUP INDONESIA	KELUHAN DAN BANDING	PT IAPMO GROUP INDONESIA Jl.Kapuk Timur F23 No11AA Lippo Cikarang, Delta Silicon III Bekasi 17750 Jawa Barat – Indonesia Ph.+62-21 89911467 Fax: +62-21 89911468 http://www.iapmoindonesia.org	
Doc.No	PRO-IAPMO-19	Revision	00
Doc.Type/Section	Prosedur	Date of issued	1 Feb 2019
		Page	5 of 6

6.1.9 Operations Manager / Office Manager memberitahukan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan/pengaduan mengenai Keputusan dan Tindakan Perbaikan yang telah dicapai.

6.2 Banding

6.2.1 Pengaduan ketidakpuasan yang dilakukan terhadap keputusan hasil asesmen dalam hal pengujian atau sertifikasi maupun keluhan yang belum dapat diterima perbaikannya, penanggung jawab PT IAPMO GROUP INDONESIA akan mengidentifikasi kembali sumber penyebab ketidakpuasan dan melakukan investigasi.


6.2.2 Penanggung jawab PT IAPMO GROUP INDONESIA membentuk Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding, yang beranggotakan wakil dari PT IAPMO GROUP INDONESIA, wakil dari Komite Ketidakberpihakan, wakil dari Internal / Eksternal atau pihak lain yang mengajukan keluhan atau naik banding, untuk mencari penyelesaian secara mufakat.

6.2.3 Untuk menghindari potensi konflik kepentingan, maka personel atau anggota manajemen PT IAPMO GROUP INDONESIA yang mempunyai keterlibatan dengan Internal / Eksternal tidak boleh diikutkan dalam proses pengambilan keputusan.

6.2.4 Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding disahkan oleh penanggung jawab PT IAPMO GROUP INDONESIA dan diberitahukan kepada Internal / Eksternal atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding secara tertulis.

6.2.5 Apabila Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding belum dapat diterima oleh Internal / Eksternal atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding maka Operations Manager menyampaikan masalah tersebut kepada pimpinan puncak PT IAPMO GROUP INDONESIA untuk meminta Dewan Pembina LSPro PT IAPMO GROUP INDONESIA untuk melakukan rapat pengambilan keputusan terhadap keluhan / banding tersebut. Keputusan yang disahkan oleh Ketua Dewan Pembina menjadi keputusan akhir dalam proses keluhan atau naik banding.

6.2.6 Apabila Keputusan Dewan Pembina tidak diterima oleh Internal / Eksternal atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding maka Internal / Eksternal atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk menangani tuntutan

 P.T. IAPMO GROUP INDONESIA	KELUHAN DAN BANDING		PT IAPMO GROUP INDONESIA Jl.Kapuk Timur F23 No11AA Lippo Cikarang, Delta Silicon III Bekasi 17750 Jawa Barat – Indonesia Ph.+62-21 89911467 Fax: +62-21 89911468 http://www.iapmoindonesia.org
Doc.No	PRO-IAPMO-19	Revision	00
Doc.Type/Section	Prosedur	Date of issued	1 Feb 2019
		Page	6 of 6

tersebut, maka Operations Manager / Office Manager membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang dihadapi.

7. DOKUMEN TERKAIT

- FRM-MGT-03 Permintaan Tindakan Perbaikan
- Daftar Keluhan dan Banding