



PT. QAI INDONESIA

PROSEDUR BANDING, KELUHAN DAN PERSELISIHAN

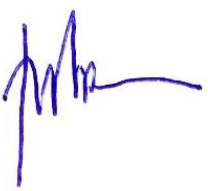

NO DOKUMEN : PR-QAI-08


STATUS : MASTER COPY NO :

NOMOR REVISI : 2

TANGGAL TERBIT : 10 Des 2020


PENGESAHAN

Diperiksa oleh :	Disetujui oleh :
	
Indra Lesmana, SP Manajer Operasional	Ir. Joko Nursapto, MEng.Sc-RLA Direktur

	PT. QAI INDONESIA	
	PROSEDUR BANDING, KELUHAN & PERSELISIHAN	
	No Dokumen	: PR-QAI-08
	Tanggal Terbit	: 10 Des 2020
	Revisi	: 2

DAFTAR ISI

1.0 TUJUAN	3
2.0 RUANG LINGKUP	3
3.0 TANGGUNG JAWAB	3
4.0 PROSEDUR.....	3
4.1 BANDING.....	3
4.2 KELUHAN	5
5.0 DOKUMEN TERKAIT	7
6.0 CATATAN REVISI.....	8

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-08
	PROSEDUR BANDING, KELUHAN & PERSELISIHAN	Tanggal Terbit : 10 Des 2020
		Revisi : 2

1.0 TUJUAN

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk menetapkan prosedur dalam menangani banding, keluhan dan perselisihan.

2.0 RUANG LINGKUP

Lingkup prosedur ini mencakup banding, keluhan dan perselisihan terkait sertifikasi yang diajukan ke QAI Indonesia.

3.0 TANGGUNG JAWAB

Ketua Dewan Pengawas (Governing Board) bertanggung jawab menunjuk Anggota Governing Board untuk membentuk Komite Banding.

Komite Banding bertanggung jawab untuk memutuskan hasil banding tersebut.

Manajer Operasi bertanggung jawab untuk menginformasikan klien tentang hasil keputusan Panel Banding.

Direktur bertanggung jawab menunjuk staf independen untuk menyelidiki keluhan dan memutuskan tindakan perbaikan yang diperlukan.

Pemimpin Tim bertanggung jawab untuk menyelesaikan perselisihan dengan klien di lokasi. Jika tidak bisa diselesaikan, Direktur akan menjadi otoritas terakhir untuk memutuskan perselisihan apapun.


4.0 PROSEDUR

4.1 Banding

Banding adalah proses yang dilakukan oleh Auditee kepada QAI Indonesia apabila hasil keputusan sertifikasi tidak dapat diterima oleh Auditee. Banding diajukan secara tertulis oleh Auditee kepada QAI Indonesia selambat-lambatnya 14 hari kalender terhitung sejak disampaikannya laporan keputusan hasil penilaian atau setelah pelaksanaan audit tahap II.

Keluhan atau banding yang ditindaklanjuti adalah keluhan atau banding yang disampaikan secara tertulis dilengkapi data pendukung berupa bahan bukti yang relevan dan belum digunakan dalam proses penilaian, disertai identitas yang mengajukan keluhan atau banding secara jelas, sekurang-kurangnya nama individu atau lembaga, bukti identitas, alamat dan nomor telepon, serta pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar.

Penyelesaian atas keluhan atau banding dapat dilakukan oleh Tim Ad-Hoc dan akan disampaikan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-08
	PROSEDUR BANDING, KELUHAN & PERSELISIHAN	Tanggal Terbit : 10 Des 2020
		Revisi : 2

selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender terhitung sejak diterimanya laporan keluhan atau banding.

Dalam hal keluhan atau banding yang ditujukan kepada QAI Indonesia tidak dapat diselesaikan, maka keluhan atau banding dapat diajukan kepada KAN, dengan tembusan kepada Direktur PT QAI Indonesia.

Keluhan dan pengaduan terhadap kinerja QAI Indonesia di dalam melaksanakan sertifikasi dapat diajukan secara tertulis oleh Auditee kepada Divisi Operasi PT QAI Indonesia dengan alamat email ptqaiindonesia@gmail.com.

QAI Indonesia bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. QAI Indonesia memastikan bahwa orang-orang yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dari mereka yang melakukan audit dan membuat keputusan sertifikasi.

Penyampaian, penyidikan dan keputusan banding tidak mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon.

Proses penanganan banding mencakup paling tidak unsur dan metode berikut ini:

- a) garis besar proses untuk menerima, memvalidasi dan menyelidiki banding, dan untuk menentukan tindakan apa yang perlu dilakukan untuk menanggapi hal tersebut, dengan mempertimbangkan hasil dari banding serupa sebelumnya;
- b) melacak dan merekam banding, termasuk tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya;
- c) memastikan bahwa koreksi dan tindakan perbaikan yang tepat dilakukan.


Setelah menerima banding tersebut, Manajer Operasi bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi banding tersebut.

Direktur akan berkonsultasi dengan Ketua Governing Board untuk menunjuk dua anggota Governing Board tambahan yang akan membentuk sebuah Komite Banding. Panitia Banding yang ditunjuk harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Belum terlibat dalam proses sertifikasi / audit.
2. Belum terlibat dalam pengambilan keputusan sertifikasi.
3. Tidak terlibat dalam proses banding sebelumnya.

Komite Banding akan menyelidiki banding yang diajukan dan memutuskan hasil banding tersebut. Panitia akan memvalidasi dan menyelidiki banding tersebut, dan untuk menentukan tindakan apa yang akan diambil untuk menanggapi hal tersebut, dengan mempertimbangkan hasil banding serupa sebelumnya. Keputusan Banding akan didasarkan pada konsensus dan keputusan panitia akan final.

Setelah menyelesaikan penyelidikan, Panitia Banding akan menginformasikan Manajer Operasi secara tertulis mengenai keputusan yang diambil.

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-08
	PROSEDUR BANDING, KELUHAN & PERSELISIHAN	Tanggal Terbit : 10 Des 2020
		Revisi : 2

QAI Indonesia akan mempertimbangkan keputusan Komite dan akan melakukan koreksi dan tindakan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan.

Manajer Operasi atau orang yang ditunjuk yang sebelumnya tidak terlibat dalam banding akan menulis secara resmi kepada perusahaan yang bersangkutan untuk memberitahukan keputusan Komite Banding.

Pemberitahuan resmi kepada pemohon akhir proses penanganan banding serta menyepakati bersama klien yang disertifikasi dan penggugat sejauh mana mengungkap ke publik, melalui website, substansi banding dan penyelesaiannya.

Manajer Operasi akan menyampaikan banding, keputusan dari Komite Banding dan surat resmi kepada klien dalam berkas "Keluhan / Banding / Sengketa".

Manajer Operasi bertanggung jawab untuk memelihara daftar tersebut (F.PR-QAI-08-01 Form Keluhan, banding, sengketa) untuk terus memantau status banding yang diterima.

Penyampaian, penyidikan dan keputusan banding tidak akan mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon.

4.2 Keluhan

QAI Indonesia bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan pengaduan.


Penyampaian, penyidikan dan keputusan pengaduan tidak menimbulkan tindakan diskriminatif terhadap pelapor.

Setiap keluhan resmi sehubungan dengan kegiatan sertifikasi QAI Indonesia akan diserahkan ke Direktur / Manajer Operasi.

Proses penanganan keluhan harus mencakup paling tidak unsur dan metode berikut ini:

- a) garis besar proses untuk menerima, memvalidasi, menyelidiki keluhan tersebut dan untuk menentukan tindakan apa yang harus diambil untuk menanggapi hal tersebut;
- b) Melacak dan mencatat keluhan, menunjukkan tindakan yang dilakukan sebagai tanggapan terhadap mereka;
- c) memastikan bahwa koreksi dan tindakan perbaikan yang tepat dilakukan.

Setelah menerima pengaduan secara tertulis, Direktur/Manajer Operasi harus mengkonfirmasi apakah pengaduan tersebut berkaitan dengan kegiatan sertifikasi dalam lingkup tanggung jawab QAI Indonesia, jika demikian, QAI Indonesia harus mengatasinya. Jika keluhan berkaitan dengan klien tersertifikasi, maka pemeriksaan pengaduan harus mempertimbangkan keefektifan sistem manajemen klien bersertifikasi.

	PT. QAI INDONESIA	
	PROSEDUR BANDING, KELUHAN & PERSELISIHAN	
	No Dokumen	: PR-QAI-08
	Tanggal Terbit	: 10 Des 2020
	Revisi	: 2

QAI Indonesia selanjutnya akan menginformasikan klien bahwa kasus yang diajukan sedang diselidiki dan akan melaporkan kemajuan dan hasilnya. Pengakuan penerimaan keluhan harus diberikan kepada pelapor, bersama dengan laporan kemajuan dan/ atau hasilnya.

Manajer Operasi akan menyampaikan formulir CPAR kepada orang yang ditunjuk untuk melakukan penyelidikan. harus dibuat oleh, atau ditinjau dan disetujui oleh, individu yang sebelumnya tidak terlibat dalam masalah pengaduan.

Orang tersebut adalah yang bertanggung jawab atas tindakan perbaikan yang harus diambil untuk masalah yang terjadi di dalam wilayah tanggung jawabnya. Orang tersebut sebaiknya tidak menjadi subyek penyelidikan selanjutnya.

Personil yang ditugaskan akan menyelidiki keluhan tersebut untuk mengidentifikasi:

1. Jika ada aspek dari QAI Indonesia telah gagal dan jika demikian, identifikasi tindakan korektif untuk mencegah timbulnya kembali.
2. Jika ada kekurangan dengan Sistem Manajemen dan / atau proses klien. Jika demikian, klien akan diminta untuk menerapkan proses tindakan korektif yang sesuai. QAI Indonesia mungkin perlu melakukan tindakan tambahan sebagai akibat kegagalan sistem yang teridentifikasi.

Penting juga untuk dicatat bahwa QAI Indonesia tidak berada dalam posisi untuk terlibat dalam perselisihan kontrak atau keuangan antara klien dan pengadu.


Setelah menyelesaikan penyelidikan, staf yang relevan akan merekomendasikan koreksi dan tindakan perbaikan. Direktur / Manajer Operasi memutuskan tindakan perbaikan yang harus dilakukan jika diperlukan.

Staf yang bersangkutan akan menerapkan koreksi dan tindakan korektif yang sesuai dan Direktur / Manajer Operasi akan menilai efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

Untuk keluhan tentang klien, penyelidikan dapat memakan waktu hingga enam bulan sampai dengan ditutup, karena kunjungan mungkin diperlukan ke tempat klien. Keluhan ini akan dilaporkan secara terpisah dan tidak akan dihitung dalam keluhan yang beredar selama satu bulan.

Manajer Operasi atau orang yang ditunjuk yang sebelumnya tidak terlibat dalam masalah pengaduan akan secara resmi menulis kepada perusahaan yang bersangkutan untuk memberitahukan keputusan atas keluhan tersebut.

Manajer Operasi akan mengajukan pengaduan dan surat kepada klien yang bersangkutan dalam form BANDING, Keluhan, Perselisihan (F.PR-QAI-08-01) . Manajer Operasi akan memelihara daftar keluhan/banding/sengketa untuk terus memantau status dari semua keluhan yang diterima. Kerahasiaan, yang berkaitan dengan pengadu dan untuk masalah pengaduan harus dipertahankan.

	PT. QAI INDONESIA	No Dokumen : PR-QAI-08
	PROSEDUR BANDING, KELUHAN & PERSELISIHAN	Tanggal Terbit : 10 Des 2020
		Revisi : 2

QAI Indonesia akan menentukan, bersama dengan klien tersertifikasi dan penggugat, apakah dan, sampai sejauh mana. subjek pengaduan dan resolusinya harus diumumkan ke publik.

4.3 Perselisihan

Jika terdapat perselisihan yang muncul dalam pelaksanaan kunjungan penilaian, Ketua Penilai akan mencoba menyelesaikan perselisihan dengan Wakil Manajemen perusahaan. Ketua Penilai akan mengkonsolidasikan semua bukti obyektif untuk mendukung kasus tersebut. Jika tidak dapat diselesaikan, Ketua Penilai akan menghentikan penilaian dan mendokumentasikan latar belakang kasus tersebut dan merujuk masalahnya kepada Manajer Operasi. Manajer Operasi akan mendokumentasikan perselisihan tersebut dalam bentuk CPAR dan mempelajari kasus tersebut. Manajer Operasi akan memutuskan tindakan perbaikan yang akan diambil, dan bila perlu, akan membuat janji untuk mendiskusikan masalah ini dengan perusahaan. Jika perusahaan setuju, penilaian terpisah harus dijadwalkan dan Manajer Operasi dapat menunjuk tim penilai baru untuk melakukan penilaian. Temuan audit berikutnya akan menjadi kesimpulan dari Sistem Manajemen QAI Indonesia. Manajer Operasi akan mengajukan formulir CPAR dan semua catatan perselisihan dalam file "Keluhan / Banding / Perselisihan".


4.4. Tindakan Pencegahan

Manajer Operasi akan meninjau catatan-catatan dari banding, keluhan dan perselisihan setiap enam bulanan pada bulan Januari dan Juli setiap tahunnya. Bila tren ketidaksesuaian atau potensi masalah terdeteksi, Manajer Operasi akan menerbitkan formulir CPAR kepada pihak terkait untuk melakukan investigasi. Pihak terkait akan mendiskusikan hasil penyelidikan tersebut kepada Manajer Operasi dan memutuskan tindakan pencegahan. Sebagai hasilnya, tindakan preventif akan dilaksanakan sesuai dengan keputusan yang sudah diambil.


Manajer Operasi akan menilai keefektifan tindakan pencegahan yang diambil dan menyarankan / menerapkan tindakan pencegahan lebih lanjut jika diperlukan. Manajer Operasi akan menutup Formulir CPAR setelah tindakan pencegahan telah efektif dilaksanakan. Semua tindakan pencegahan yang dilakukan akan dibahas pada rapat tinjauan manajemen berikutnya.

5.0 DOKUMEN TERKAIT

1. [F.PR-QAI-08-01 Form Banding, Keluhan, Perselisihan](#)
2. [F.PR-QAI-04-01 CCAR](#)

	PT. QAI INDONESIA	
	PROSEDUR BANDING, KELUHAN & PERSELISIHAN	
	No Dokumen	: PR-QAI-08
	Tanggal Terbit	: 10 Des 2020
	Revisi	: 2

6.0 CATATAN REVISI

No	Nomor Revisi	Tanggal Revisi	Keterangan	Disetujui Oleh
	01	01 Mei 2020	Penyesuaian dengan persyaratan standar	
	02	10 Des 2020	Perubahan pada code of conduct terkait penanganan banding, keluhan dan perselisihan	