
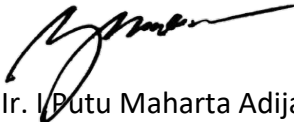

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	Nomor Dokumen PLS-IGS-08	
PENANGANAN BANDING - KEBERATAN			
Tanggal Efektif	24 Oktober 2019	Revisi	03

Disiapkan Oleh	Disetujui Oleh
 Dewi Ambar Sari, ST General Admin	 Ir. I Putu Maharta Adijadnja Direktur


	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	Nomor Dokumen PLS-IGS-08	
PENANGANAN BANDING - KEBERATAN			
Tanggal Efektif	24 Oktober 2019	Revisi	03

Distribusi Dokumen

Position	Department

Riwayat Perubahan

Tanggal	Revisi	Deskripsi
15 Mei 2018	00	Baru
16 April 2019	01	Penambahan detail pada poin 7.4 mengenai tanggung jawab penerima banding
		Penambahan detail pada poin 7.7
24 Juli 2019	02	Perubahan detail pada poin 6 mengenai tinjauan dan validasi
		Perubahan detail pada poin 7.7 mengenai waktu penyelesaian rapat pembahasan banding
24 Oktober 2019	03	Perubahan penulisan referensi standard pada poin 4.1

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	Nomor Dokumen PLS-IGS-08	
PENANGANAN BANDING - KEBERATAN			
Tanggal Efektif	24 Oktober 2019	Revisi	03

1. Tujuan

Memastikan proses banding terkait dengan hasil audit diterima, ditanggapi dan dievaluasi oleh pengambil keputusan didalam seluruh tingkatan manajemen serta ditindaklanjuti untuk mengambil keputusan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku proses penerimaan, pembahasan dan pengambilan keputusan.

3. Definisi

- 3.1. *Klien* adalah Perusahaan yang mengajukan permohonan baru atau Perusahaan yang telah memperoleh sertifikat yang mengajukan perluasan / perpanjangan sertifikat termasuk Perusahaan Multi Lokasi.
- 3.2. *Banding* adalah pernyataan ketidakpuasan atau ketidakterimaan dari pelanggan terhadap hasil keputusan yang disampaikan oleh InterSert.

4. Referensi

- 4.1. ISO/IEC 17021-1 :2015

5. Tanggung Jawab

- 5.1. Admin
Bertanggung jawab mendokumentasikan permintaan banding dan hasil pembahasan serta keputusan terkait banding.
- 5.2. QA Manager
Bertanggung jawab mencari solusi terkait keberatan klien.
- 5.3. Lead Auditor
Bertanggung jawab memberikan informasi yang sebenarnya yang berhubungan dengan Proses Audit dilapangan.
- 5.4. Komite Pengaman Ketidakberpihakan
Bertanggung jawab menyelesaikan keberatan /banding klien yang tidak terselesaikan oleh QA manager.

6. Tinjauan & Validasi

Prosedur ini ditinjau dan divalidasi apabila diperlukan.

PENANGANAN BANDING - KEBERATAN

Tanggal Efektif

24 Oktober 2019

Revisi

03

7. Prosedur

PIC	Aktifitas	Dokumen terkait
Klien	<p>7.1. Mengajukan keberatan/banding terkait dengan perbedaan/perselisihan dengan auditor dan atau tim auditor yang bertugas yang disertai dengan bukti-bukti penguat.</p> <p>Menyampaikan banding/keberatan terhadap hasil keputusan auditor kepada InterSert.</p> <p>Banding/Keberatan yang disampaikan dalam bentuk tertulis maksimal 14 hari kerja setelah keputusan disampaikan.</p>	<p>Website ; Surat Banding/Keberatan</p>
Admin	<p>7.2. Menerima banding/keberatan tertulis dari klien dan masukkan dalam FLS-IGS-08.01 Log Banding/Keberatan Klien</p>	<p>FLS-IGS-08.01 Log Banding/Keberatan Klien</p>
Admin	<p>7.3. Menyerahkan surat banding/keberatan kepada QA Manager</p>	<p>Surat Banding/Keberatan</p>
QA Manager	<p>7.4. Melakukan review, evaluasi terhadap surat banding/keberatan serta memberikan solusi dan bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi banding.</p> <p>Proses penanganan Banding untuk mencari solusi yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Proses penerimaan, validasi dan investigasi serta tindakan yang harus dilakukan sebagai respon banding, dengan memperhitungkan hasil banding sebelumnya. b. Mampu telusur dan catatan banding termasuk tindakannya. c. Menjamin kecukupan dari perbaikan dan tindakan perbaikan yang dilakukan. <p>Respon yang berupa report ke klien harus</p>	<p>Surat Banding/Keberatan</p>

PENANGANAN BANDING - KEBERATAN

Tanggal Efektif	24 Oktober 2019	Revisi	03
	disampaikan secara formal yang berisi keseluruhan dari Proses Penanganan Banding.		
QA Manager	7.5. Apabila report banding tidak diterima klien, maka hasil report banding diselesaikan oleh Komite Pengaman Ketidakberpihakan.		
QA Manager	7.6. Surat keberatan/banding klien beserta dengan report banding dibawa ke rapat Komite Pengaman Ketidakberpihakan.	Surat Banding/Keberatan	
Komite Pengaman Ketidakberpihakan	7.7. Melakukan rapat pembahasan terhadap banding/keberatan klien. Rapat pembahasan banding dilakukan maksimal 15 hari sejak banding diterima dan saat pembahasan komite dapat meminta kehadiran pihak-pihak terkait. Apabila hasil rapat banding Komite Pengaman Ketidakberpihakan tidak diterima klien, maka banding ini akan diselesaikan secara hukum dipengadilan Tata Usaha Jakarta Selatan. Pengajuan, investigasi dan keputusan atas banding tidak akan menghasilkan tindakan diskriminatif terhadap banding.	Surat Banding/Keberatan; Minute of Meeting	
Admin	7.8. Menyampaikan hasil keputusan pembahasan banding/keberatan kepada klien secara tertulis.	Surat Pemberitahuan Atas Keputusan Banding/Keberatan	
Admin	7.9. Menyimpan data terkait proses banding sesuai dengan SOP-IGS-08 Pengendalian Data Pelanggan	SOP-IGS-08 Pengendalian Data Pelanggan	

8. Dokumen terkait

8.1. SOP-IGS-08 Pengendalian Data Pelanggan

9. Lampiran

9.1. FLS-IGS-08.01 Log Banding / Keberatan Klien