
	PROSEDUR KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN	No Dok : TSQ-LSP-QAP-024
		Revisi : 05
		Halaman : 1 of 7
		Tanggal : 11/08/2020

KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN




LSPro Qualis

Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
		
Bagian Mutu	Manager LSPro	Managing Director

	PROSEDUR KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN	No Dok : TSQ-LSP-QAP-024
		Revisi : 05
		Halaman : 2 of 7
		Tanggal : 11/08/2020


Daftar Pemegang Salinan Dokumen

No	Departemen	Status
1	LSPro	Terkendali
2	QMS	Terkendali
3	KAN	Tidak Terkendali

	PROSEDUR KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN	No Dok : TSQ-LSP-QAP-024
		Revisi : 05
		Halaman : 4 of 7
		Tanggal : 11/08/2020

DAFTAR ISI

TUJUAN	5
RUANG LINGKUP	5
PROSEDUR	5
DOKUMEN TERKAIT	6
LAMPIRAN	6

	PROSEDUR	No Dok : TSQ-LSP-QAP-024
	KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN	Revisi : 05
		Halaman : 5 of 7
		Tanggal : 11/08/2020

1. TUJUAN


Agar pelaksanaan penanganan keluhan/pengaduan dari pemohon/produsen yang dilakukan oleh LSPro Qualis dapat dilaksanakan dengan baik, lancar dan tertib administrasi.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini dijadikan pedoman terhadap tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan laporan keluhan, banding dan perselisihan yang diajukan oleh pihak pengguna jasa LSPro atau pihak-pihak terkait lainnya

3. PROSEDUR

- 3.1. Klien atau pihak-pihak lain yang terkait dapat mengajukan laporan keluhan, banding atau perselisihan yang akan diterima oleh LSPro PT Qualis Indonesia kemudian diteruskan ke bagian operasi, untuk dilakukan dokumentasi rekaman keluhan, banding dan perselisihan (TSQ-LSP-QAF-051).
- 3.2. Dilakukan klasifikasi oleh LSPro terhadap laporan pengajuan keluhan, banding atau perselisihan yang telah diterima. Klasifikasi tersebut berupa klasifikasi keluhan, banding atau perselisihan.
- 3.3. Untuk menghindari konflik kepentingan, LSPro tidak menugaskan personel yang pernah memberikan konsultasi terhadap klien atau personel telah dipekerjakan oleh klien untuk melakukan peninjauan atau persetujuan terhadap keputusan keluhan, banding, atau perselisihan.
- 3.4. Apabila laporan pengajuan keluhan dan banding termasuk klasifikasi **Keluhan**, maka LSPro melakukan tindakan berikut ini:
 - Melakukan analisa mendalam terhadap laporan keluhan yang diajukan oleh pihak pengguna jasa LSPro atau pihak-pihak terkait lainnya.
 - Apabila hasil analisa membuktikan bahwa keluhan benar adanya, maka LSPro Qualis akan melakukan tindakan perbaikan terhadap poin yang dikeluhkan sesuai dengan prosedur yang terkait dengan keluhan tersebut, namun apabila keluhan tersebut dianggap perlu dilakukan korektif pada prosedur maka, prosedur diperbaiki dan kemudian diimplementasikan. LSPro merekam hasil tindakan perbaikan terhadap laporan keluhan (TSQ-LSP-QAF-051).
 - LSPro Qualis memberitahukan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan mengenai hasil penyelesaian keluhan, apabila pihak yang mengajukan keluhan dapat menerima/ puas dengan hasil perbaikan tersebut maka keluhan tersebut dapat dinyatakan selesai. Apabila tidak tercapai kesepakatan maka keluhan dapat diteruskan ke penyelesaian perselisihan.


	PROSEDUR	No Dok : TSQ-LSP-QAP-024
	KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN	Revisi : 05
		Halaman : 6 of 7
		Tanggal : 11/08/2020

3.5. Apabila laporan pengajuan keluhan dan banding termasuk klasifikasi **Banding**, maka LSPro melakukan tindakan berikut ini:

- Laporan banding diterima selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah klien menerima keputusan sertifikasi.
- LSPro membentuk tim banding yang terdiri dari kepala, dan 2 (dua) orang berasal dari komite ketidakberpikahan untuk
- Pemohon banding diberi kesempatan untuk mempresentasikan masalahnya kepada LSPro Qualis secara resmi.
- Mempersilahkan pihak yang naik banding untuk dapat melakukan test ulang di laboratorium lain yang telah terakreditasi oleh KAN dengan catatan harus memberitahukan terlebih dahulu ke LSPro Qualis secara tertulis. LSPro akan mengirimkan surat tertulis kepada Lab subcon Qualis Indonesia yang melakukan pengujian awal.
- Hasil pengujian dapat dibandingkan dan didiskusikan pada rapat banding yang dihadiri oleh tim banding dan kedua belah pihak, apabila tercapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak maka naik banding tersebut dianggap telah selesai. Rekaman yang berkenaan dengan rapat banding tersebut dapat didokumentasikan pada berita acara tim banding TSQ-LSP-QAF-110
- Apabila tidak tercapai kesepakatan maka banding tersebut dapat diteruskan ke perselisihan.

3.6. Apabila laporan pengajuan keluhan dan banding termasuk klasifikasi **Perselisihan**, maka LSPro melakukan tindakan berikut ini:

- Melakukan analisa pokok masalah yang menjadi perselisihan antara LSPro dengan pihak lain yang terlibat dalam perselisihan tersebut.
- LSPro Qualis menempuh cara musyawarah untuk mendapatkan mufakat dalam melakukan penyelesaian masalah perselisihan. Musyawarah yang dimaksud adalah duduk bersama untuk melihat pedoman-pedoman yang ada seperti standar, regulasi dari regulator baik dari departemen teknis maupun dari BSN atau KAN. Apabila kedua belah pihak mencapai mufakat maka perselisihan dianggap selesai
- Apabila tidak mencapai mufakat maka LSPro Qualis mengusulkan penyerahan penyelesaian perselisihan ke Badan Arbitasi Nasional (BANI).
- Apabila cara dari BANI belum dapat menyelesaikan masalah, maka diminta pendapat penasehat hukum, untuk dilakukan pengajuan ke pengadilan.

	PROSEDUR KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN	No Dok : TSQ-LSP-QAP-024
		Revisi : 05
		Halaman : 7 of 7
		Tanggal : 11/08/2020

4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1. Manual Mutu (TSQ-LSP-QAM)
- 4.2. Prosedur Pemeliharaan Rekaman (TSQ-LSP-QAP-028)

5. LAMPIRAN

- 5.1 Penanganan Keluhan dan Pengaduan (TSQ-LSP-QAF-051)
- 5.2 Berita acara tim banding (TSQ-LSP-QAF-110)