

**Prosedur Naik banding, keluhan & perselisihan**

**PO-LP-14-R1**

## CHANGE HISTORY

Rev.	Effective Date	Reason / Nature of Changes	DCR #
0	11.07.2007	- Dokumen dibuat	- /-
1	12.12.2011	Revisi referensi Pedoman KAN	- /-
2			
3			
4			
5			

Dibuat oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
<b>Kepala Sertifikasi Produk</b>	<b>Direktur Operasional</b>	<b>Direktur Utama</b>
		
<b>Dony Moehardono</b>	<b>I Putu Maharta Adijadnja</b>	<b>Robert Napitupulu</b>
	Date: 01.09.2014	Date: 01.09.2014

## TABLE OF CONTENTS

1 Tujuan .....	3
2 Ruang Lingkup.....	3
3 Definisi .....	Error! Bookmark not defined.
4 Referensi .....	4
5 Tanggung jawab .....	4
6 Uraian Prosedur .....	4
7 Lampiran .....	5

### 1 Tujuan

- 1.1 Sebagai pedoman dalam mengambil tindakan apabila terjadi naik banding, keluhan & perselisihan dengan pihak-pihak yang berkepentingan seperti pengguna SPPT SNI, Regulator, Masyarakat pengguna, Assosiasi, dsbnya.
- 1.2 Untuk memastikan tindak lanjut yang dilakukan sudah memadai dan didokumentasikan dengan baik.

### 2 Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk pelaksanaan tindak lanjut yang memadai, termasuk tindakan hukum atau tindakan koreksi apabila terjadi naik banding, ada keluhan dari pengguna SPPT SNI, Masyarakat pemakai, Regulator, dsbnya terhadap PT. TÜV NORD Indonesia, juga apabila ada perselisihan antara LSPro PT. TÜV NORD Indonesia dengan pihak-pihak terkait dalam sertifikasi produk penggunaan tanda SNI.

### 3 Definisi

- 3.1 Banding : permintaan dari penyedia obyek penilaian kesesuaian kepada lembaga penilaian kesesuaian berkaitan dengan keputusan lembaga itu terhadap obyek tersebut.
- 3.2 Keluhan : ekspresi ketidakpuasan, dari orang atau organisasi terhadap lembaga penilai kesesuaian berkaitan dengan kegiatan lembaga itu, sejauh tidak lanjut dari lembaga tersebut diharapkan.
- 3.3 Perselisihan : Perbedaan pendapat dalam hal penafsiran standar, pelaksanaan pengujian atau masalah lain yang relevan dengan SPPT SNI antara penyedia obyek penilaian kesesuaian dengan lembaga penilaian kesesuaian yang tidak terselesaikan.

### 4 Referensi

ISO/IEC 17065

### 5 Tanggung Jawab

- 5.1 KaLSPro  
Memastikan bahwa prosedur ini telah diterapkan di lingkungan LSPro PT.TÜV NORD Indonesia
- 5.2 Bagian Administrasi bertanggungjawab untuk mendokumentasikan rekaman keluhan, perselisihan dan banding dari setiap klien baik internal maupun eksternal dan termasuk hasil tindakan koreksi yang dilakukan oleh LSPro PT.TÜV NORD Indonesia.

## Prosedur Naik banding, keluhan & perselisihan

# PO-LP-14-R1

### 6 Uraian Prosedur

6.1 LSPro menerima laporan tentang banding, keluhan dan pernyataan perselisihan dari penyedia obyek, pelanggan pengguna SPPT SNI atau dari pihak-pihak lain yang terkait.

6.2 LSPro kemudian melakukan klasifikasi terhadap laporan – laporan tersebut. Klasifikasi yang dimaksud adalah klasifikasi Banding, Keluhan dan Perselisihan.

6.3 Untuk laporan yang berisi **Naik Banding**, maka LSPro akan melakukan tindakan koreksi berikut :

- Menjelaskan kepada pihak yang naik banding bahwa obyek penilaian kesesuaian telah diuji dan disertifikasi memakai prosedur sah yang ada LSPro TÜV NORD Indonesia.
- Mempersilahkan pihak yang naik banding untuk dapat melakukan test ulang di laboratorium lain yang telah terakreditasi oleh KAN, dan membandingkan hasilnya dengan laporan test di Lab subcon TUV Nord Indonesia. Seluruh biaya pengujian dan sertifikasi menjadi tanggungan dari pihak yang mengajukan naik banding.
- Hasil pengujian dari laboratorium pembanding tersebut didiskusikan, apabila tercapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak maka naik banding tersebut dianggap selesai dan semua rekaman yang berkenaan dengan naik banding tersebut disimpan LSPro dengan baik. Apabila tidak tercapai kesepakatan maka banding tersebut dapat diteruskan ke penyelesaian masalah perselisihan

6.4 Untuk laporan yang berisi **keluhan**, maka LSPro akan melakukan tindakan koreksi berikut :

- Mempelajari secara mendalam keluhan yang disampaikan oleh pihak pengguna jasa LSPro atau pihak-pihak terkait lainnya.
- LSPro kemudian melakukan tindakan koreksi dengan memperbaiki apa yang dikeluhkan oleh pihak terkait dengan cara memperbaiki prosedur di internal tubuh LSPro dan kemudian mengimplementasikannya. Hasil perbaikan tersebut kemudian dilaporkan kepihak yang mengeluh, apabila pihak yang melaporkan dapat menerima / puas dengan hasil perbaikan tersebut maka keluhan tersebut dapat dinyatakan selesai/ditutup.
- Rekaman yang berkenaan dengan keluhan dan penyelesaiannya tersebut disimpan LSPro dengan baik. Apabila tidak tercapai kesepakatan maka keluhan tersebut dapat diteruskan ke penyelesaian masalah perselisihan

6.5 Untuk laporan yang berisi **Perselisihan**, maka LSPro akan melakukan tindakan koreksi berikut :

- Mempelajari pokok masalah yang menjadi perselisihan antara LSPro dengan pihak lain yang terlibat dalam perselisihan tersebut.
- Untuk menyelesaikan masalah tersebut maka LSPro akan menempuh cara musyawarah untuk mendapatkan mufakat. Musyawarah yang dimaksud adalah duduk bersama melihat referensi-referensi yang ada seperti standar dan pedoman

dari BSN, KAN dan Asosiasi maupun regulasi-regulasi yang datang dari department teknis. Apabila perselisihan dapat diselesaikan maka seluruh rekaman yang muncul akibat perselisihan tersebut harus disimpan dengan baik.

- Apabila musyawarah tersebut tidak menghasilkan kata sepakat tentang penyelesaian perselisihan, maka LSPro akan mengusulkan penyerahan penyelesaian perselisihan tersebut ke Badan Arbitrasi Nasional (BANI) untuk diselesaikan pada tingkat pertama dan terakhir menurut prosedur BANI. Apabila tidak terjadi persetujuan bersama dalam penyelesaian tersebut secara musyawarah maka pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan persoalannya kepada Dewan Arbitrase yang terdiri dari seorang anggota yang ditunjuk oleh LSPro , seorang anggota yang ditunjuk oleh pihak yang merasa dirugikan dan seorang anggota yang dipilih dan disetujui oleh keduaabelah pihak.
- Apabila cara Arbitrase pun belum dapat memecahkan perselisihan yang ada maka sebagai jalan terakhir adalah meminta pandangan penasehat hukum, apabila ada rencana pengajuan ke pengadilan.

### 7. Lampiran

- Formulir Permintaan Corrective Action (QF-014-R0)