





**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN,  
BANDING DAN PENGADUAN  
KETIDAKBERPIHAKAN |  
HANDLING OF COMPLAINTS, APPEALS AND  
IMPARTIALITY PROCEDURE**

# PT. TÜV NORD INDONESIA

## PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN | HANDLING OF COMPLAINTS, APPEALS AND IMPARTIALITY PROCEDURE

**Document Number** : PCR-TNI-05  
**Revision Number** : 04  
**Publish Date** : 27 November 2023  
**Prepared By** : QHSE

| Reviewed By   | Approved By  |
|---|--|
|  |  |
| Corporate QHSE Manager  | Head of CTI Division   |

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 1 of 18    |

**Daftar Isi**

Catatan Revisi .....2  
1. Tujuan.....3  
2. Ruang Lingkup.....3  
3. Definisi.....3  
4. Tanggung Jawab .....4  
5. Referensi .....6  
6. Tahapan Prosedur .....6  
    6.1. Penanganan Keluhan.....6  
    6.2. Penanganan Banding.....9  
    6.3. Penanganan Pengaduan Ketidakberpihakan  
        ..... 14  
    6.4. Batas Waktu Penanganan Keluhan..... 17  
7. Dokumen Terkait..... 18

**List of Contents**

Revision Notes .....2  
1. Purpose .....3  
2. Scope .....3  
3. Definition.....3  
4. Responsibilities .....4  
5. Reference .....6  
6. Stage of Procedure .....6  
    6.1. Complaint Handling.....6  
    6.2. Appeals Handling.....9  
    6.3. Handling of Impartiality Complaints ..... 14  
    6.4. Complaint Handling Time limit..... 17  
7. Related Documents ..... 18

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 2 of 18    |

**Catatan Revisi | Revision Notes**

| No. | No. Revisi | Tanggal Revisi | No. Bagian            | Catatan Revisi   |
|-----|------------|----------------|-----------------------|--|
| 1   | 01         | 16 Maret 2021  | 5                     | Merevisi ISO 17025:2008 menjadi ISO 17025:2017<br>Menambahkan referensi ISO 17020, 17029 dan ISO 14065   |
|     |            |                | 6.1.11                | Menambahkan keluhan dari pihak yang berkepentingan   |
| 2   | 02         | 09 Nov 2021    | 6.1.7                 | Menambahkan mendokumentasikan hasil penyelesaian keluhan yang disampaikan kepada pelanggan   |
|     |            |                | 6.1.12 dan 6.2.13     | Menambahkan penanganan keluhan dan banding untuk skema ISPO  |
| 3   | 03         | 02 Sep 2022    | 6.3                   | Menambahkan penanganan pengaduan ketidakberpihakan   |
| 4   | 04         | 27 Nov 2023    | 5                     | Cover prosedur dan Format prosedur<br><br>Penambahan referensi 5.9. K-RL 310 Group Regulation Claims and Complaints Management   |
|     |            |                | 6.1.1; 6.2.1; 6.3.1   | Revisi penyampaian Keluhan, Banding dan Pengaduan ketidakberpihakan melalui corporate email : <a href="mailto:complaint.id@tuv-nord.com">complaint.id@tuv-nord.com</a> |
|     |            |                | 6.1.4;6.2.3; 6.3.3    | Menambahkan proses konfirmasi ke pelanggan atas laporan komplain, banding dan pengaduan ketidakberpihakan  |
|     |            |                | 6.1.10;               | Menambahkan batas waktu konfirmasi tindakan perbaikan oleh pelanggan 2x24 jam, jika tidak ada maka dinyatakan selesai  |
|     |            |                | 6.1.14;6.2.15; 6.3.12 | Menambahkan batas waktu penerimaan Komplain, Banding dan Pengaduan ketidakberpihakan maksimal 6 bulan dari layanan diberikan   |

### 1. Tujuan

Sebagai pedoman dalam memproses keluhan, banding dan pengaduan ketidakberpihakan dari pelanggan ataupun pihak lain yang berkepentingan. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan:

- a. Semua keluhan pelanggan dan banding ditangani secara tepat dan efisien untuk memulihkan kepuasan pelanggan.
- b. Mencegah efek negatif terhadap kepuasan pelanggan seperti kehilangan penjualan dan citra perusahaan.
- c. Tindakan perbaikan diambil untuk mencegah terjadinya keluhan yang sama dimasa yang akan datang.

### 2. Ruang Lingkup

Prosedur ini melingkupi proses menerima, menangani, menanggapi, menyelesaikan, dan mendokumentasikan keluhan, banding, pengaduan ketidakberpihakan dan perselisihan dari pelanggan ataupun pihak lain yang berkepentingan

### 3. Definisi

- 3.1. Keluhan: ketidakpuasan dari pelanggan ataupun pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia.
- 3.2. Banding: ketidakpuasan dari pelanggan terhadap hasil keputusan dari penilaian

### 1. Purpose

As a guideline in processing complaints, appeals and impartiality from customers or other interested parties. This procedure aims to ensure:

- a. All customer complaints and appeals are handled appropriately and efficiently to restore customer satisfaction.
- b. Prevent negative effects on customer satisfaction such as loss of sales and company image.
- c. Corrective action is taken to prevent the occurrence of the same complaint in the future.

### 2. Scope

This procedure covers the process of receiving, handling, responding, resolving, and documenting complaints, appeals, impartiality and disputes from customers or other interested parties.

### 3. Definition

- 3.1. Complaint: dissatisfaction of a customer or other interested party with the services provided by TÜV NORD Indonesia.
- 3.2. Appeal: dissatisfaction from the customer against the decision result of

yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia.

3.3. Perselisihan: perbedaan pendapat dalam pelaksanaan jasa sertifikasi antara penyedia obyek penilaian kesesuaian (klien) dengan PT. TÜV NORD Indonesia yang tidak terselesaikan.

3.4. Pengaduan Ketidakberpihakan: ketidakterimaan dari suatu pihak yang berkepentingan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kesan terlalu memihak.

#### 4. Tanggung Jawab

##### 4.1. Head of CTI Division

- Menetapkan tata cara mengenai penanganan keluhan dan banding.
- Memastikan setiap keluhan dan banding ditindaklanjuti dan dilaporkan ke BoD

##### 4.2. QHSE Manajer dan tim

- Menerima setiap keluhan dan banding
- Memastikan keluhan dan banding diinformasikan kepada pihak yang berhubungan untuk dianalisa dan ditindaklanjuti
- Menganalisa keluhan dan banding sebagai peluang untuk perbaikan

the assessment conducted by TÜV NORD Indonesia.

3.3. Dispute: differences of opinion in the implementation of certification services between the provider of the conformity assessment object (client) and PT. TÜV NORD Indonesia that are not resolved.

3.4. Complaint of Impartiality: the unacceptance of an interested party that the service performed by PT TÜV NORD Indonesia has the impression of being too impartial.

#### 4. Responsibility

##### 4.1. Head of CTI Division

- Establish procedure for complaint and appeal handling.
- Ensure every complaint and appeal is follow up and report to BoD

##### 4.2. QHSE Manager and team

- Receive any complaint and appeals.
- Ensure complaint and appeals are informed to the relevant parties for analysis and follow-up.
- Analyze complaints and appeals as opportunities for improvement and enhancement.

dan peningkatan

- d. Mendukung departemen terkait untuk melakukan tindakan perbaikan yang efektif terhadap keluhan dan banding
  - e. Memberikan informasi dan berkoordinasi terkait keluhan major dan banding yang berhubungan dengan aspek legal maupun yang berhubungan ke masyarakat/publik dengan badan-badan terkait
  - f. Melaporkan ke top management secara regular terhadap status dan penanganan keluhan
- 4.3. Kepala / Manajer Departemen
- a. Memproses keluhan dan banding dengan melakukan perbaikan, mencari akar masalah yang tepat dan melakukan tindakan perbaikan yang efektif.
  - b. Berkomunikasi dengan pelanggan yang memberikan pengaduan
- 4.4. Sales
- Berkomunikasi dengan pelanggan yang membuat pengaduan/keluhan dan memantau penanganan keluhan
- 4.5. Komite Banding
- Komite banding bertanggung jawab untuk meninjau semua dokumentasi yang diajukan untuk memastikan banding dapat dibenarkan

- d. Support relevant departments to take effective corrective action on complaint and appeals.
- e. Provide information and coordinate major complaint and appeals related to legal and community/public related aspects with relevant bodies.
- f. Report to top management on a regular basis on the status and handling of grievances.

#### 4.3. Department Head/Manager

- a. Process complaint and appeals by making corrections, finding the exact root cause and taking effective corrective actions.
- b. Communicate with customers who give complaints.

#### 4.4. Sales

Communicate with customers who make complaints/complaints and monitor complaint handling.

#### 4.5. Appeals Committee

The appeals committee is responsible for reviewing all submitted documentation to ensure the appeal is justified.

4.6. Komite Pengaduan Ketidakberpihakan  
Komite Pengaduan Ketidakberpihakan bertanggung jawab untuk meninjau semua dokumentasi yang diajukan untuk memastikan hasil akhir terhadap pengaduan ketidakberpihakan dapat dibenarkan

4.6. Impartiality Complaint Committee  
The Impartiality Complaint Committee is responsible for reviewing all submitted documentation to ensure the final outcome to the impartiality complaint is justified.

## 5. Referensi

- 5.1. MI-TNI-01 Manual Integrasi PT. TÜV NORD Indonesia
- 5.2. SNI ISO 9001 : 2015, Klausal 8.2.1 Komunikasi Pelanggan
- 5.3. ISO 17021-1 : 2015, Klausal 9.7. Banding dan 9.8 Keluhan
- 5.4. SNI ISO 17025 : 2017, Klausal 7.9 Keluhan
- 5.5. ISO 17065 : 2012, Klausal 7.13 Keluhan dan Banding
- 5.6. ISO 17020 : 2012, Klausul 7.6 Prosedur Keluhan dan Banding
- 5.7. ISO 17029 : 2019, Klausal 9.9 Penanganan Banding dan 9.10 Penanganan Keluhan
- 5.8. ISO 14065 : 2020, Klausal 9.9 Penanganan Banding dan 9.10 Penanganan Keluhan
- 5.9. K-RL 310 Group Regulation Claims and Complaints Management

## 5. Reference

- 5.1. TÜV NORD Indonesia Integration Manual MI-TNI-01
- 5.2. SNI ISO 9001: 2015, Clause 8.2.1 Customer Communication
- 5.3. ISO 17021-1: 2015, Clause 9.7. Appeals and 9.8 Complaints
- 5.4. SNI ISO 17025: 2017, Clause 7.9 Complaints
- 5.5. ISO 17065: 2012, Clause 7.13 Complaints and Appeals
- 5.6. ISO 17020: 2012, Clause 7.6 Complaints and Appeals Procedure
- 5.7. ISO 17029: 2019, Clause 9.9 Appeal handling and 9.10 Complaint handling
- 5.8. ISO 14065: 2020, Clause 9.9 Appeal handling and 9.10 Complaint handling
- 5.9. K-RL 310 Group Regulation Claims and Complaints Management

## 6. Tahapan Prosedur

- 6.1. Penanganan Keluhan

## 6. Stage of Procedure

- 6.1. Complaint Handling



6.1.1. Personil yang menerima ketidakpuasan dari pelanggan mengarahkan pelanggan untuk dapat menyampaikannya atau meneruskannya ke email: [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) untuk kemudian diterima oleh tim QHSE.

6.1.2. Tim QHSE melakukan pencatatan ketidakpuasan melalui formulir Customer Complaint/Appeal [FCR-TNI-05A] atau sistem informasi manajemen (lengkap dengan dokumen-dokumen pendukung lainnya)

6.1.3. QHSE menginformasikan formulir Customer Complaint/Appeal [FCR-TNI-05A] kepada manager departemen terkait untuk memverifikasi ketidakpuasan pelanggan tersebut termasuk kategori keluhan atau tidak.

6.1.4. QHSE menyampaikan hasil verifikasi kepada pelanggan secara tertulis, berupa informasi apakah ketidakpuasan tersebut dikategorikan sebagai complain atau tidak, beserta rencana tindaklanjutnya.

6.1.5. Keluhan yang valid langsung

6.1.1. Personnel who receive dissatisfaction from customers direct customers or forward to submit via email: [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) to be received by the QHSE team.

6.1.2. The QHSE team records dissatisfaction through the Customer Complaint/Appeal form [FCR-TNI-05A] or management information system (complete with other supporting documents).

6.1.3. QHSE informs the Customer Complaint/Appeal form [FCR-TNI-05A] to the relevant department manager to verify whether the customer's dissatisfaction is categorized as a complaint or not.

6.1.4. QHSE submits the verification results to the customer in writing, with information on whether the dissatisfaction is categorized as a complaint or not, along with a follow-up plan.

6.1.5. Valid complaints are immediately

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 8 of 18    |

diinvestigasi oleh departement , dilakukan perbaikan, dianalisa penyebab keluhan dan diambil tindakan perbaikan yang sesuai dan dicatat dalam formulir Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A]

- 6.1.6. QHSE Manajer memverifikasi dan menentukan tindakan yang harus diambil terkait keluhan tersebut. Jika keluhan berhubungan dengan personal maka keputusan tindakan disesuaikan dengan Peraturan Perusahaan yang dilakukan oleh HC dan Manajer Departemen terkait.
- 6.1.7. Manajer Departemen / QHSE / Sales merespon keluhan pelanggan dengan melampirkan dokumen tindakan perbaikan atas keluhan tersebut
- 6.1.8. QHSE memastikan apakah pelanggan sudah puas atau tidak dengan tindakan perbaikan yang diberikan dan mendokumentasikan hasil penyelesaian keluhan yang disampaikan kepada pelanggan
- 6.1.9. Jika tidak maka kembali ke langkah 6.1.3, jika ya maka keluhan pelanggan dapat

investigated, corrections are made, the cause of the complaint is analyzed and appropriate corrective action is taken and recorded in the Corrective Action Request form [FCR-TNI-08A].

- 6.1.6. QHSE Manager verifies and determines the action to be taken regarding the complaint. If the complaint relates to a person, the decision of action is in accordance with the Company's Regulations by HC and the relevant Department Manager.
- 6.1.7. Department Manager / QHSE / Sales responds to the customer complaint by attaching a document of corrective action on the complaint
- 6.1.8. QHSE confirms whether or not the customer is satisfied with the corrective action provided and documents the results of resolving complaints submitted to the customer.
- 6.1.9. If not then go back to step 6.1.3, if yes then the customer complaint can be declared closed.

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 9 of 18    |

dinyatakan ditutup.

6.1.10. Jika pelanggan tidak memberikan konfirmasi dalam waktu 2 x 24 jam maka keluhan pelanggan dinyatakan ditutup.

6.1.11. Keluhan pelanggan dimonitor oleh QHSE menggunakan formulir Customer Feedback Log [FCR-TNI-05B]

6.1.12. Keluhan terkait *liability* mengacu kepada dokumen *liability insurance*.

6.1.13. Khusus untuk keluhan mengenai skema ISPO diatur berdasarkan Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO [PISPO-TNI-03]

6.1.14. Keluhan dari pelanggan akan diproses selama penyampaian keluhan dilakukan maksimal 6 bulan dari layanan diberikan.

## 6.2. Penanganan Banding

6.2.1. Personil yang menerima banding dan dari pelanggan mengarahkan pelanggan untuk dapat mengajukan melalui corporate email atau meneruskan informasi banding ke corporate email : [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) atau pelanggan dapat langsung

6.1.10. If the customer does not provide confirmation within 2 x 24 hours, the customer's complaint is closed.

6.1.11. Customer complaints are monitored by QHSE using the Customer Feedback Log form [FCR-TNI-05B].

6.1.12. Complaints related to liability refer to the liability insurance document.

6.1.13. Specifically for complaints regarding the ISPO scheme are regulated based on the ISPO Complaints and Appeals Handling Procedure [PISPO-TNI-03].

6.1.14. Complaints from customers will be processed as long as the submission of the complaint is made within a maximum of 6 months from the service provided.

## 6.2. Appeals Handling

6.2.1. Personnel who receive appeals and from customers direct customers to be able to submit via corporate email or forward appeal information to corporate email: [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) or customers can directly send appeals via

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 10 of 18   |

mengirimkan banding melalui corporate email: [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) untuk kemudian diterima oleh tim QHSE.

- 6.2.2. Tim QHSE melakukan pencatatan banding melalui formulir Customer Complaint/Appeal [FCR-TNI-05A] atau sistem informasi manajemen (lengkap dengan dokumen-dokumen pendukung lainnya).
- 6.2.3. QHSE menyampaikan kepada pelanggan secara tertulis, berupa informasi bahwa banding sudah diterima dan menginformasikan rencana tindaklanjutnya.
- 6.2.4. QHSE mendistribusikan formulir Keluhan Pelanggan/Banding [FCR-TNI-05A] dan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] kepada Kepala Departemen terkait.
- 6.2.5. QHSE menginformasikan formulir Keluhan Pelanggan/Banding [FCR-TNI-05A] dan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] dari departemen terkait kepada Komite Banding dan Pengaduan Ketidakberpihakan untuk

corporate email: [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) to then be received by the QHSE team.

- 6.2.2. QHSE team records the appeal through the Customer Complaint/Appeal form [FCR-TNI-05A] or management information system (complete with other supporting documents).
- 6.2.3. QHSE informs the customer in writing that the appeal has been received and informs the follow-up plan.
- 6.2.4. QHSE distributes the Customer Complaint/Appeal form [FCR-TNI-05A] and Corrective Action Request form [FCR-TNI-08A] to the relevant Department Head.
- 6.2.5. QHSE informs the Customer Complaint/Appeal form [FCR-TNI-05A] and Corrective Action Request form [FCR-TNI-08A] from the relevant departments to the Impartiality Appeal and Grievance Committee to resolve the complaint and discuss with

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 11 of 18   |

menyelesaikan pengaduan tersebut dan berdiskusi dengan Top Management.

6.2.6. Komite Banding dan Pengaduan terdiri dari satu orang atau lebih yang kompeten terkait materi banding dan pengaduan, menjabat posisi manajerial dan tidak terlibat dalam proses sertifikasi

6.2.7. Pada saat pembahasan banding atau pengaduan ketidakberpihakan, komite berkumpul dalam panel yang terdiri dari 5 anggota yaitu: Manajer PT. TÜV NORD Indonesia yang tidak terlibat dalam proses sertifikasi, klien/pelanggan, anggota asosiasi, anggota dari institusi pemerintah, dan QHSE, Anggota komite juga dapat diambil dari anggota Dewan Ketidakberpihakan (*Governing Board*).

6.2.8. Surat penunjukan Komite Banding dan Pengaduan Ketidakberpihakan ditandatangani oleh Top Management.

6.2.9. Komite banding harus:

Top Management.

6.2.6. The Appeals and Complaints Committee consists of one or more persons who are competent in the subject matter of appeals and grievances, hold managerial positions and are not involved in the certification process.

6.2.7. During the discussion of an impartiality appeal or complaint, the committee convenes in a panel of 5 members namely: TÜV NORD Indonesia managers who are not involved in the certification process, clients/customers, association members, members from government institutions, and QHSE, Committee members may also be drawn from members of the Governing Board.

6.2.8. The appointment letter of the Impartiality Appeal and Grievance Committee is signed by Top Management.

6.2.9. The appeals committee shall:

- a. Independen
- b. Mempunyai kemampuan untuk melakukan asesmen terhadap banding yang disampaikan
- c. Memiliki pemahaman terkait sistem sertifikasi
- d. Dapat bekerjasama
- e. Memiliki integritas yang tinggi dan objektif dalam proses penanganan banding

6.2.10. Komite banding mereview semua dokumen yang diserahkan untuk memutuskan hasil banding. Jika diperlukan, komite banding dapat mengundang pihak berkepentingan yang berhubungan dengan sistem sertifikasi

6.2.11. Proses penanganan banding mencakup hal sebagai berikut:

- a. Menerima, memvalidasi, menginvestigasi dan memutuskan tindakan yang diambil serta mempertimbangkan hasil dari banding sebelumnya yang serupa
- b. Menelusuri dan merekam banding
- c. Memastikan perbaikan yang sesuai dan mengambil

- a. Independent
- b. Have the ability to conduct an assessment of the appeal submitted
- c. Has an understanding of the certification system
- d. Can cooperate
- e. Have high integrity and objectivity in the appeal handling process

6.2.10. The appeals committee reviews all submitted documents to decide on the outcome of the appeal. If necessary, the appeals committee may invite interested parties related to the certification system.

6.2.11. The appeal handling process includes the following:

- a. Receiving, validating, investigating and deciding on the action taken as well as considering the outcome of previous similar appeals
- b. Tracking and recording appeals
- c. Ensure appropriate remediation and take corrective action

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 13 of 18   |

tindakan perbaikan

6.2.12. Setelah mendapatkan keputusan banding dari Komite Banding, QHSE segera melengkapi rekaman banding dan membuat notifikasi kepada pelanggan (pemberi banding) mengenai hasil dari banding.

6.2.13. Perselisihan terhadap banding dapat terjadi jika kedua belah pihak (PT. TÜV NORD Indonesia dan pelanggan) tidak dapat meraih kata sepakat terhadap penyebab banding dan setuju untuk menyelesaikannya melalui pihak ketiga seperti Badan Arbitrase atau Pengadilan. Komite Banding bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui pihak ketiga. Semua biaya yang muncul dari penyelesaian dengan pihak ketiga akan dibayar secara proporsional oleh kedua belah pihak.

6.2.14. Khusus untuk banding mengenai skema ISPO diatur berdasarkan Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO [PISPO-TNI-03]

6.2.12. Specifically for appeals regarding the ISPO scheme are regulated under the ISPO Complaints and Appeals Handling Procedure [PISPO-TNI-03].

6.2.13. A dispute over an appeal may occur if both parties (TÜV NORD Indonesia and the customer) cannot reach an agreement on the cause of the appeal and agree to resolve it through a third party such as an Arbitration Body or Court. The Appeal Committee shall be responsible for resolving this matter through a third party. All costs arising from the settlement with the third party shall be paid proportionately by both parties.

6.2.14. Specifically for appeals regarding the ISPO scheme are regulated based on the ISPO Complaint and Appeal Handling Procedure [PISPO-TNI-03].

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 14 of 18   |

6.2.15. Permintaan Banding akan diproses selama penyampaian dilakukan maksimal 6 bulan dari layanan diberikan.

6.2.15. Appeal requests will be processed as long as the submission is made within a maximum of 6 months from the service being provided.

### 6.3. Penanganan Pengaduan Ketidakberpihakan

### 6.3. Handling of Impartiality Complaints

6.3.1 Personil yang menerima pengaduan ketidakberpihakan dari pelanggan atau pihak yang berkepentingan lainnya mengarahkan untuk dapat mengajukan melalui corporate email atau meneruskan informasi pengaduan ketidakberpihakan ke corporate email : [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) atau pelanggan atau pihak yang berkepentingan lainnya dapat langsung mengirimkan pengaduan ketidakberpihakan melalui corporate email: [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) untuk kemudian diterima oleh tim QHSE.

6.3.1. Personnel who receive complaints of impartiality from customers or other interested parties are directed to submit via corporate email or forward information on complaints of impartiality to corporate email: [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) or customers or other interested parties can directly send complaints of impartiality via corporate email: [complaint.id@tuv-nord.com](mailto:complaint.id@tuv-nord.com) to be received by the QHSE team.

6.3.2 Tim QHSE melakukan pencatatan pengaduan ketidakberpihakan melalui formulir Customer Complaint/Appeal [FCR-TNI-05A] atau sistem informasi manajemen (lengkap dengan dokumen-dokumen pendukung lainnya).

6.3.2. QHSE team records impartiality complaints through the Customer Complaint/Appeal form [FCR-TNI-05A] or management information system (complete with other supporting documents).



|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 15 of 18   |

- |  |   |
|--|---|
| <p>6.3.3 QHSE menyampaikan kepada pelanggan secara tertulis, berupa informasi bahwa banding dan pengaduan ketidakberpihakan sudah diterima dan menginformasikan rencana tindaklanjutnya</p> <p>6.3.4 QHSE mendistribusikan formulir Keluhan Pelanggan/Banding [FCR-TNI-05A] dan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] kepada Kepala Departemen terkait</p> <p>6.3.5 QHSE menginformasikan formulir Keluhan Pelanggan/Banding [FCR-TNI-05A] dan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] dari departemen terkait kepada Komite Banding dan Pengaduan Ketidakberpihakan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut dan berdiskusi dengan Top Management.</p> <p>6.3.6 Komite Banding dan Pengaduan terdiri dari satu orang atau lebih yang kompeten terkait materi banding dan pengaduan, menjabat posisi manajerial dan tidak terlibat dalam proses sertifikasi</p> <p>6.3.7 Pada saat pembahasan banding atau pengaduan</p> | <p>6.3.3. QHSE informs the customer, in writing, that appeals and impartiality complaints have been received and informs them of the follow-up plan.</p> <p>6.3.4. QHSE distributes the Customer Complaint/Appeal form [FCR-TNI-05A] and Corrective Action Request form [FCR-TNI-08A] to the relevant Head of Department.</p> <p>6.3.5. QHSE informs the Customer Complaint/Appeal form [FCR-TNI-05A] and Corrective Action Request form [FCR-TNI-08A] from the relevant department to the Impartiality Appeal and Grievance Committee to resolve the complaint and discuss with Top Management.</p> <p>6.3.6. The Appeals and Grievance Committee consists of one or more persons who are competent in the subject matter of the appeal and grievance, hold a managerial position and are not involved in the certification process.</p> |
|--|---|

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 16 of 18   |

ketidakberpihakan, komite berkumpul dalam panel yang terdiri dari 5 anggota yaitu: Manajer PT. TÜV NORD Indonesia yang tidak terlibat dalam proses sertifikasi, klien/pelanggan, anggota asosiasi, anggota dari institusi pemerintah, dan QHSE, Anggota komite juga dapat diambil dari anggota Dewan Ketidakberpihakan (*Governing Board*).

6.3.8 Surat penunjukan Komite Banding dan Pengaduan Ketidakberpihakan ditandatangani oleh Top Management.

6.3.9 Komite Pengaduan Ketidakberpihakan harus:

- a. Independen
- b. Mempunyai kemampuan untuk melakukan asesmen terhadap pengaduan ketidakberpihakan yang disampaikan
- c. Memiliki pemahaman terkait sistem sertifikasi
- d. Dapat bekerjasama
- e. Memiliki integritas yang tinggi dan objektif dalam proses penanganan pengaduan ketidakberpihakan

6.3.10 Komite pengaduan

6.3.7. During the discussion of an impartiality appeal or complaint, the committee convenes in a panel of 5 members namely: TÜV NORD Indonesia manager who is not involved in the certification process, client/customer, association member, member from government institution, and QHSE, Committee members may also be drawn from members of the Governing Board.

6.3.8. The appointment letter of the Impartiality Appeal and Complaints Committee is signed by Top Management.

6.3.9. The Impartiality Complaints Committee shall:

- a. Independent
- b. Have the ability to conduct an assessment of the impartiality complaint submitted
- c. Has an understanding of the certification system
- d. Can cooperate
- e. Have high integrity and objectivity in the process of handling complaints of impartiality

6.3.10. Impartiality complaint committee

|                |            |
|----------------|------------|
| Document No.   | PCR-TNI-05 |
| Revision No.   | 04         |
| Published Date | 27.11.2023 |
| Page           | 17 of 18   |

ketidakberpihakan mereview semua dokumen yang diserahkan untuk memutuskan hasil akhir terhadap pengaduan ketidakberpihakan. Jika diperlukan, komite pengaduan ketidakberpihakan dapat mengundang pihak berkepentingan yang berhubungan dengan layanan yang diadukan.

6.3.11 Setelah mendapatkan keputusan Pengaduan Ketidakberpihakan dari Komite Pengaduan Ketidakberpihakan, QHSE segera melengkapi rekaman dan membuat notifikasi kepada pemberi pengaduan mengenai hasilnya.

6.3.12 Pengaduan ketidakberpihakan akan diproses selama penyampaian dilakukan maksimal 6 bulan dari layanan diberikan.

reviews all submitted documents to decide on the final outcome of the impartiality complaint. If necessary, the impartiality complaint committee may invite interested parties related to the service complained about.

6.3.11. Upon receiving an Impartiality Grievance decision from the Impartiality Grievance Committee, QHSE immediately completes the record and notifies the complainant of the outcome.

6.3.12. Impartiality complaints will be processed as long as the submission is made within a maximum of 6 months of the service being provided.

#### 6.4. Batas Waktu Penanganan Keluhan

| Aktivitas Penanganan                                    | PIC  | Batas Waktu       |
|---|--|-------------------|
| Menerima keluhan dari pelanggan atau sumber lainnya     | Setiap karyawan yang pertama menerima keluhan, CSE | T0                |
| Mencatat informasi keluhan dan menginformasikan ke Dept | CSE  | T0 + 1 hari kerja |

|                |   |                |            |
|----------------|---|----------------|------------|
| <b>TUVNORD</b> | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN,<br/>BANDING DAN PENGADUAN<br/>KETIDAKBERPIHAKAN  <br/>HANDLING OF COMPLAINT, APPEALS AND<br/>IMPARTIALITY PROCEDURE</b> | Document No.   | PCR-TNI-05 |
|                |   | Revision No.   | 04         |
|                |   | Published Date | 27.11.2023 |
|                |   | Page           | 18 of 18   |

| <b>Aktivitas Penanganan</b>   | <b>PIC</b>                         | <b>Batas Waktu</b>                 |
|---|------------------------------------|------------------------------------|
| terkait, QHSE, Sales  |                                    |                                    |
| Memvalidasi keluhan, investigasi, perbaikan, tindakan perbaikan   | Kepala Dept terkait                | T0 + 7 hari kerja                  |
| Memverifikasi keluhan yang sudah ditindaklanjuti, menetapkan tindakan yang perlu diambil (komunikasi dengan top management) | QHSE                               | T0 + 10 hari kerja                 |
| Menindak personal yang menyebabkan keluhan sesuai PP  | HRD, Kepala Dept terkait           | T0 + 14 hari kerja                 |
| Merespon keluhan pelanggan  | Sales / Kepala Dept terkait / QHSE | Segera setelah mendapat keluhan    |
| Mengkomunikasikan perbaikan/tindakan perbaikan dari keluhan kepada pelanggan  | Sales / Kepala Dept terkait / QHSE | Segera setelah melakukan perbaikan |
| Evaluasi dan Analisa tahunan  | QHSE                               | Management review                  |

## 7. Dokumen Terkait | Related Documents

- 7.1. Formulir Customer Complaint/Appeal..... FCR-TNI-05A
- 7.2. Formulir Customer Feedback Log ..... FCR-TNI-05B
- 7.3. Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan ..... FCR-TNI-08A