



**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 : 05
Publish Date : 30 October 2024
Prepared By : QHSE Team

Reviewed By	Approved By
	
Corporate QHSE Manager	Head of CTI Division

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	1 of 19

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	7
6.1. Penanganan Keluhan	7
6.2. Penanganan Banding	10
6.3. Penanganan Pengaduan Ketidakberpihakan ..	13
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. Responsibility	4
5. Reference.....	6
6. Stage of Procedure.....	7
6.1. Complaint Handling	7
6.2. Appeals Handling	10
6.3. Handling of Impartiality Complaints.....	13
6.4. Complaint Handling Timeline	17
7. Dokumen Terkait	18

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	2 of 19

Catatan Revisi | Revision Notes

No.	No. Revisi	Tanggal Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
1	01	16 Mar 2021	5	Merevisi ISO 17025:2008 menjadi ISO 17025:2017 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	01 Agu 2023		Cover prosedur dan Format prosedur
			5	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: complaint.id@tuv-nord.com
			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

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	3 of 19

No.	No. Revisi	Tanggal Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
5	05	30 Oct 2024	3	Definsi Banding ditambahkan kalimat “pihak yang berkepentingan” terhadap hasil keputusan dari penilaian yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia.
			5	Penambahan Referensi Regulasi Peraturan Menteri Pertanian No.38 tahun 2020.
			6	Pengintegrasian mekanisme keluhan dan banding layanan ISPO yang sebelumnya diatur dalam PISPO-TNI-03 diintegrasikan ke dalam prosedur ini.
			6.1	Pencabutan Form Customer Complaint/Appeal [FCR-TNI-05A] dan mengubah nomor Form Customer Feedback Log menjadi FCR-TNI-05A.

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	3 of 19

1. Tujuan

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

- Semua keluhan pelanggan dan banding ditangani secara tepat dan efisien untuk memulihkan kepuasan pelanggan.
- Mencegah efek negatif terhadap kepuasan pelanggan seperti kehilangan penjualan dan citra perusahaan.
- 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 ataupun pihak yang berkepentingan terhadap hasil keputusan dari penilaian yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD

1. Purpose

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

- All customer complaints and appeals are handled appropriately and efficiently to restore customer satisfaction.
- Prevent negative effects on customer satisfaction such as loss of sales and company image.
- 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 PT. TÜV NORD Indonesia.
- 3.2. Appeal: dissatisfaction from customers or interested parties with the decision results of the assessment conducted by PT TÜV NORD Indonesia.

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	4 of 19

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.

3.5. Pihak yang berkepentingan: Perorangan ataupun organisasi yang terlibat ataupun terdampak atas layanan dan atau kegiatan yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia seperti: Konsultan, Tenaga Ahli/freelancer, Penyedia Jasa eksternal, atau untuk layanan ISPO termasuk Pemantau Independent dan Masyarakat terdampak.

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.

3.5. Interested parties: Individuals or organizations involved or affected by the services and or activities carried out by PT TÜV NORD Indonesia such as: Consultants, Experts/freelancers, external Service Providers, or for ISPO services including Independent Monitors and affected communities.

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 Manager dan tim

- Menerima setiap keluhan dan

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.

banding

- b. Memastikan keluhan dan banding diinformasikan kepada pihak yang berhubungan untuk dianalisa dan ditindaklanjuti.
- c. Menganalisa keluhan dan banding sebagai peluang untuk perbaikan 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.

- b. Ensure complaint and appeals are informed to the relevant parties for analysis and follow-up.

- c. Analyze complaints and appeals as opportunities for improvement and enhancement.

- 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.

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	6 of 19

4.5. Komite Banding

Komite banding bertanggung jawab untuk meninjau semua dokumentasi yang diajukan untuk memastikan banding dapat dibenarkan.

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.

4.5. Appeals Committee

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

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

5. Reference

- 5.1. MI-TNI-01 TÜV NORD Indonesia Integration Manual
- 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

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	7 of 19

Complaints Management
5.10. Peraturan Menteri Pertanian No.38 tahun 2020

Complaints Management
5.10. Minister of Agriculture Regulation No.38 of 2020

6. Tahapan Prosedur

- 6.1. Penanganan Keluhan
- 6.1.1.Komplain (baik langsung ataupun melalui personil penghubung) dapat disampaikan melalui email: complaint.id@tuv-nord.com untuk kemudian diterima oleh tim QHSE.
- 6.1.2.Khusus untuk komplain terkait layanan ISPO Keluhan harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh pihak yang menggugat atau kuasanya disertai dokumen pendukung dan usulan cara penyelesaian permasalahan.
- 6.1.3.Tim QHSE melakukan pencatatan komplain menggunakan Form Customer Feedback Log [FCR-TNI-05A].
- 6.1.4.QHSE menginformasikan komplain kepada manager departemen terkait untuk memverifikasi melalui form Permohonan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A].
- 6.1.5.Keluhan yang valid langsung diinvestigasi oleh departement, dilakukan perbaikan, dianalisa penyebab keluhan dan diambil tindakan perbaikan yang sesuai

6. Stage of Procedure

- 6.1. Complaint Handling
- 6.1.1. Complaints (either from customers directly or through contact personnel) can be submitted via email: complaint.id@tuv-nord.com to be received by the QHSE team.
- 6.1.2. Specifically for complaints related to ISPO services Complaints must be made in writing and signed by the complaining party or its proxy accompanied by supporting documents and proposed ways to resolve the problem.
- 6.1.3. QHSE team records complaints using the Customer Feedback Log form [FCR-TNI-05A].
- 6.1.4. QHSE informs the complaint to the relevant department manager to verify through the Corrective Action Request form [FCR-TNI-08A].
- 6.1.5. Valid complaints are immediately investigated by the department, corrections are made, the cause of the complaint is analyzed and appropriate corrective action is

dan dicatat dalam form Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A].

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

6.1.7.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.

6.1.8.Manajer Departemen / QHSE / Sales merespon keluhan pelanggan dengan melampirkan dokumen tindakan perbaikan atas keluhan tersebut.

6.1.9.QHSE memastikan apakah pelanggan sudah puas atau tidak dengan tindakan perbaikan yang diberikan dan mendokumentasikan hasil penyelesaian keluhan yang disampaikan kepada pelanggan.

6.1.10. Jika tidak, maka kembali ke langkah 6.1.3, jika ya maka keluhan pelanggan dapat

taken and recorded in the Corrective Action Request form [FCR-TNI-08A].

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

6.1.7. 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.

6.1.8. Department Manager / QHSE / Sales responds to the customer complaint by attaching a document of corrective action on the complaint.

6.1.9. 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.

6.1.10. If not then go back to step 6.1.3, if yes then the customer complaint can be declared closed.

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	9 of 19

dinyatakan ditutup.

- | | |
|--|---|
| <p>6.1.11. Jika pelanggan tidak memberikan konfirmasi dalam waktu 2 x 24 jam makan keluhan pelanggan dinyatakan ditutup.</p> <p>6.1.12. Keluhan pelanggan dimonitor oleh QHSE menggunakan form Customer Feedback Log [FCR-TNI-05A]</p> <p>6.1.13. Keluhan terkait <i>liability</i> mengacu kepada dokumen <i>liability insurance</i>.</p> <p>6.1.14. Khusus untuk keluhan terkait layanan ISPO, Lembaga sertifikasi ISPO PT TÜV NORD Indonesia akan membentuk tim penyelesaian keluhan yang beranggotakan 3 orang yang terdiri dari 2 (dua) orang perwakilan LS dan ahli sebanyak 1 (satu) orang yang independent dan bebas dari konflik kepentingan terhadap laporan keluhan.</p> <p>6.1.15. Lembaga sertifikasi ISPO PT TÜV NORD Indonesia akan melaporkan penyelesaian permohonan keluhan dan banding kepada Menteri sesuai peraturan yang berlaku.</p> <p>6.1.16. Keluhan dari pelanggan akan diproses selama penyampaian keluhan dilakukan maksimal 6</p> | <p>6.1.11. If the customer does not provide confirmation within 2 x 24 hours, the customer's complaint is closed.</p> <p>6.1.12. Customer complaints are monitored by QHSE using the Customer Feedback Log form [FCR-TNI-05B].</p> <p>6.1.13. Complaints related to liability refer to the liability insurance document.</p> <p>6.1.14. Specifically for complaints related to ISPO services, ISPO certification body PT TÜV NORD Indonesia will form a 3-member complaint resolution team consisting of 2 (two) LS representatives and 1 (one) expert who is independent and free from conflict of interest on the complaint report.</p> <p>6.1.15. ISPO's certification body PT TÜV NORD Indonesia will report the resolution of complaints and appeals to the Minister in accordance with applicable regulations.</p> <p>6.1.16. Complaints from customers will be processed as long as the submission of complaints is made</p> |
|--|---|

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	10 of 19

bulan dari layanan diberikan.

within a maximum of 6 months
from the service provided

6.2. Penanganan Banding

6.2.1. Banding (baik langsung ataupun melalui personil pengabung) dapat disampaikan melalui email: complaint.id@tuv-nord.com untuk kemudian diterima oleh tim QHSE.

6.2.2. Tim QHSE melakukan pencatatan banding melalui Form Customer Feedback Log [FCR-TNI-05A].

6.2.3. QHSE menyampaikan kepada pelanggan secara tertulis, berupa informasi bahwa banding sudah diterima dan menginformasikan rencana tindaklanjutnya.

6.2.4. QHSE mendistribusikan form Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] kepada Kepala Departemen terkait.

6.2.5. QHSE menginformasikan Form Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] dari departemen terkait kepada Komite Banding dan Pengaduan Ketidakberpihakan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut dan berdiskusi dengan Top Management.

6.2.6. Komite Banding dan Pengaduan terdiri dari satu orang atau lebih

6.2. Appeals Handling

6.2.1. Appeals (either directly or through contact personnel) can be submitted via email: complaint.id@tuv-nord.com to be received by the QHSE team.

6.2.2. The QHSE team records the appeal through the Customer Feedback Log Form [FCR-TNI-05A].

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 Corrective Action Request form [FCR-TNI-08A] to the relevant Department Head.

6.2.5. QHSE informs the Corrective Action Request Form [FCR-TNI-08A] from the relevant department to the Impartiality Appeals and Grievance Committee to resolve the complaint and discuss with Top Management.

6.2.6. The Appeals and Complaints Committee consists of one or more

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	11 of 19

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 Komite Ketidakberpihakan.

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

6.2.9. Komite banding harus:

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

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 Impartiality Committee.

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:

- Independent
- Have the ability to conduct an assessment of the appeal submitted
- Has an understanding of the certification system
- Can cooperate
- Have high integrity and objectivity in the appeal

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	12 of 19

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 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

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

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)

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	13 of 19

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 layanan ISPO, akan disampaikan kepada komite ISPO dan dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku.

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

6.3. Penanganan Pengaduan Ketidakberpihakan

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

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 ISPO services, will be submitted to the ISPO committee and implemented in accordance with applicable regulations..

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. Handling of Impartiality Complaints

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-

pengaduan ketidakberpihakan ke corporate email : 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 untuk kemudian diterima oleh tim QHSE.

- 6.3.2. Tim QHSE melakukan pencatatan pengaduan ketidakberpihakan melalui Form Customer Feedback Log [FCR-TNI-05A].
- 6.3.3. QHSE menyampaikan kepada pelanggan secara tertulis, berupa informasi bahwa banding dan pengaduan ketidakberpihakan sudah diterima dan menginformasikan rencana tindaklanjutnya.
- 6.3.4. QHSE mendistribusikan Form Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] kepada Kepala Departemen terkait.
- 6.3.5. QHSE menginformasikan Form Permintaan Tindakan Perbaikan [FCR-TNI-08A] dari departemen terkait kepada Komite Banding dan Pengaduan Ketidakberpihakan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut dan berdiskusi dengan

nord.com or customers or other interested parties can directly send complaints of impartiality via corporate email: complaint.id@tuv-nord.com to be received by the QHSE team.

- 6.3.2. QHSE team records impartiality complaints through the Customer Feedback Log Form [FCR-TNI-05A].
- 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.
- 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.
- 6.3.5. QHSE informs 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.

Top Management.

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.

6.3.7. 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 Komite Ketidakberpihakan

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

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.

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 Impartiality Committee.

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

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	16 of 19

d. Dapat bekerjasama
e. Memiliki integritas yang tinggi dan objektif dalam proses penanganan pengaduan ketidakberpihakan.

e. Have high integrity and objectivity in the process of handling complaints of impartiality

6.3.10. Komite pengaduan 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.

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

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

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.

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	17 of 19

6.4. Batas Waktu Penanganan Keluhan

6.4. Complaint Handling Timeline

Aktivitas Penanganan <i>Handling Activity</i>	PIC	Batas Waktu <i>Deadline</i>
Menerima keluhan dari pelanggan atau sumber lainnya <i>Receive complaints from customers or other sources</i>	Setiap karyawan yang pertama menerima keluhan, CSE <i>Every employee who first receives a complaint, CSE</i>	T0
Mencatat informasi keluhan dan menginformasikan ke Dept terkait, QHSE, Sales <i>Recording complaint information and informing the relevant Dept., QHSE, Sales</i>	CSE	T0 + 1 working day
Memvalidasi keluhan, investigasi, perbaikan, tindakan perbaikan <i>Validate complaints, investigations, remediation, corrective actions.</i>	Kepala Dept. terkait <i>Head of related Dept.</i>	T0 + 7 working days
Memverifikasi keluhan yang sudah ditindaklanjuti, menetapkan tindakan yang perlu diambil (komunikasi dengan top management) <i>Verify complaints that have been followed up, determine actions that need to be taken (communication with top management)</i>	QHSE	T0 + 10 working days
Menindak personal yang menyebabkan keluhan sesuai Peraturan Perusahaan <i>Take action against the person who caused the complaint in accordance with the Company Regulation</i>	HR, Kepala Dept terkait <i>HR, Head of relevant Dept.</i>	T0 + 14 working days
Merespon keluhan pelanggan <i>Respond to customer complaints</i>	Sales / Kepala Dept terkait / QHSE <i>Sales / Related Dept Head / QHSE</i>	Segera setelah mendapat keluhan <i>Immediately upon complaint</i>
Mengkomunikasikan perbaikan/tindakan perbaikan dari keluhan kepada pelanggan <i>Communicating fixes/remedial actions from complaints to customers</i>	Sales / Kepala Dept terkait / QHSE Sales / Related Dept Head / QHSE	Segera setelah melakukan perbaikan <i>Immediately after performing corrections</i>
Evaluasi dan Analisa tahunan <i>Annual evaluation and analysis</i>	QHSE	Management Review
Komplain dan Banding atas layanan ISPO <i>Complaints and Appeals on ISPO services</i>	Tim Penanganan complain dari LS ISPO <i>Complaint handling team from ISPO's Certification Body</i>	Max 20 Hari dari tanggal komplain <i>Max 20 Days from the date of complaint</i>

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN PENGADUAN KETIDAKBERPIHAKAN	Document No.	PCR-TNI-05
		Revision No.	05
		Published Date	30.10.2024
		Page	18 of 19

7. Dokumen Terkait | Related Documents

- 7.1. Customer Feedback Log.....FCR-TNI-05A
- 7.2. Permintaan Tindakan Perbaikan.....FCR-TNI-08A