

PT. TÜV NORD Indonesia

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING ISPO



TÜV®

TÜV NORD GROUP



# PT. TÜV NORD INDONESIA

## PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING ISPO

Nomor Dokumen : PISPO-TNI-03  
Nomor Revisi : 00  
Tanggal Terbit : 09 November 2021  
Disiapkan oleh : NBD

Diperiksa oleh	Disetujui oleh
	
Operation Manager SCS	VP Certification

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PISPO-TNI-03
	Revisi	00
<b>Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO</b>	Tanggal	09 Nov 2021
	Halaman	1 dari 6

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>1</b>
<b>Lembar Perbaikan</b>	<b>2</b>
<b>1. Tujuan</b>	<b>3</b>
<b>2. Ruang Lingkup</b>	<b>3</b>
<b>3. Definisi</b>	<b>3</b>
<b>4. Referensi</b>	<b>3</b>
<b>5. Tanggung Jawab</b>	<b>4</b>
<b>6. Prosedur</b>	<b>5</b>
<b>7. Dokumen Terkait</b>	<b>6</b>





<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PISPO-TNI-03
	Revisi	00
<b>Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO</b>	Tanggal	09 Nov 2021
	Halaman	3 dari 6

## 1. Tujuan

Sebagai pedoman dalam memproses keluhan dan banding 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 berlaku untuk Penanggulangan Keluhan dan Banding ISPO dan mengacu ke Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding [PCR-TNI-05] di PT. TÜV NORD Indonesia

## 3. Definisi

Secara umum, kata-kata kunci yang digunakan dalam prosedur ini mengacu kepada referensi pada butir 4.0 dokumen ini

## 4. Referensi

- a. MI-TNI-01, Manual Integrasi PT TUV NORD Indonesia
- b. PCR-TNI-5 Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding
- c. SNI ISO/IEC 17065:2012 , Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses, dan Jasa
- d. Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 38 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PISPO-TNI-03
	Revisi	00
<b>Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO</b>	Tanggal	09 Nov 2021
	Halaman	4 dari 6

## 5. Tanggung Jawab

5.1 Head of Certification Body menetapkan peraturan mengenai penanganan keluhan dan banding ISPO dan menetapkan tim penyelesaian keluhan

### 5.2 Tim Penyelesaian Keluhan

Memproses keluhan dengan melakukan perbaikan, mencari akar masalah yang tepat dan melakukan tindakan perbaikan yang efektif

### 5.3 Operation Manager SCS

- Berkoordinasi dengan Tim Penyelesaian Keluhan
- Berkomunikasi dengan pihak yang memberikan pengaduan

### 5.4 QHSE Manager

- Menerima setiap keluhan dan banding dan mengkomunikasikannya
- Memastikan keluhan dan banding diinformasikan kepada pihak yang berhubungan untuk dianalisa dan ditindaklanjuti
- Mendukung Tim Penyelesaian Keluhan untuk melakukan tindakan perbaikan yang efektif terhadap keluhan
- Memberikan informasi dan melakukan koordinasi terkait keluhan yang berhubungan dengan aspek legal maupun aspek yang berhubungan ke masyarakat/publik dengan badan-badan terkait
- Melaporkan ke Head of CB dan Top Management secara regular terhadap status dan penanganan keluhan dan banding

### 5.5 Sales

- Berkomunikasi dengan pihak yang memberikan pengaduan

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PISPO-TNI-03
	Revisi	00
<b>Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO</b>	Tanggal	09 Nov 2021
	Halaman	5 dari 6

## 6. Prosedur

- 6.1. Apabila dalam proses maupun penetapan sertifikasi ISPO, pemohon dapat menyampaikan :
  - a. Keluhan pada LS ISPO PT TUV NORD Indonesia
  - b. Banding kepada komite ISPO
- 6.2. Keluhan dapat dimohonkan oleh :
  - a. Pemantau independen
  - b. Pelaku usaha
  - c. Masyarakat yang terdampak
- 6.3. Keluhan diajukan dengan melampirkan dokumen persyaratan berupa :
  - a. Keluhan yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh yang menggugat atau kuasanya
  - b. Dokumen pendukung
  - c. Usulan cara penyelesaian permasalahan
- 6.4. Dalam menyelesaikan keluhan LS ISPO PT TUV NORD Indonesia akan membentuk tim penyelesaian keluhan yang beranggotakan 3 orang yang terdiri dari LS ISPO PT TUV NORD Indonesia sebanyak 2 (dua) orang dan ahli sebanyak 1 (satu) orang.
- 6.5. Anggota TIM tidak boleh memiliki hubungan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan tidak mempunyai kepentingan dengan penyelesaian keluhan.
- 6.6. Tim penyelesaian keluhan harus menyelesaikan keluhan paling lama 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya permohonan penyelesaian keluhan
- 6.7. Mekanisme penanganan keluhan dapat diakses publik pada [www.tuv-nord.com/id/](http://www.tuv-nord.com/id/)
- 6.8. Pemohon yang tidak puas terhadap putusan tim penyelesaian keluhan dapat mengajukan banding pada komite ISPO

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PISPO-TNI-03
	Revisi	00
<b>Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding ISPO</b>	Tanggal	09 Nov 2021
	Halaman	6 dari 6

- 6.9. Komite ISPO membentuk komite banding beranggotakan 3 orang yang terdiri dari Komite ISPO sebanyak 2 (dua) orang dan ahli sebanyak 1 (satu) orang
- 6.10. Anggota komite tidak boleh memiliki hubungan dengan pihak yang mengajukan permohonan banding dan tidak mempunyai kepentingan dengan penyelesaian permohonan banding.
- 6.11. Komite banding harus menyelesaikan permohonan banding paling lama 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya permohonan gugatan
- 6.12. Putusan komite banding bersifat final dan mengikat
- 6.13. LS ISPO PT TUV NORD Indonesia akan melaporkan penyelesaian permohonan keluhan dan banding kepada Menteri
- 6.14. Selama proses penyelesaian keluhan dan banding, sertifikat ISPO yang telah diterbitkan dinyatakan tetap berlaku.
- 6.15. LS ISPO PT TUV NORD Indonesia akan menyampaikan laporan berupa :
  - a. Sertifikat yang diterbitkan
  - b. Sertifikat yang dibekukan
  - c. Penyelesaian permohonan keluhan dan banding

## 7. Dokumen Terkait

- a. PCR-TNI-5 Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding
- b. FCR-TNI-05A Formulir Customer Complaint/Appeal
- c. FCR-TNI-05B Formulir Customer Feedback Log
- d. FCR-TNI-08A Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan