



PENANGANAN KOMPLAIN

VI. PROSEDUR

AKTIVITAS	INFORMASI TERDOKUMENTASI	KETERANGAN
<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Administrasi Marketing Terima komplain dari Klien] Step1 --> Step2[Administrasi Marketing Identifikasi komplain dan lengkapi laporan komplain] Step2 --> Step3[Administrasi Marketing Menginformasikan komplain ke pihak yang bersangkutan] Step3 --> Step4[/SOP Koreksi dan Pencegahan/] Step4 --> Step5[Administrasi marketing Membuat dan mengirim surat jawaban ke pelanggan] Step5 --> End([Selesai]) </pre>	<p>Surat jawaban ke pelanggan</p>	<p>Penyampaian, penyidikan dan keputusan pengaduan tidak menimbulkan tindakan diskriminatif terhadap pelapor.</p> <p>Setelah menerima keluhan, PT. Certindonesia mengkonfirmasi apakah pengaduan tersebut berkaitan dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawabnya dan, jika memang demikian, harus mengatasinya. Jika pengaduan tersebut berhubungan dengan klien bersertifikasi, maka pemeriksaan pengaduan harus mempertimbangkan keefektifan sistem manajemen bersertifikasi.</p> <p>Keluhan yang sah tentang klien yang disertifikasi juga harus dirujuk oleh lembaga sertifikasi ke klien tersertifikasi yang bersangkutan pada waktu yang tepat.</p> <p>PT. Certindonesia memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan tentang pengaduan. Proses ini tunduk pada persyaratan kerahasiaan, yang berkaitan dengan pelapor dan masalah pengaduan.</p> <p>Proses penanganan keluhan harus mencakup paling tidak unsur dan metode berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) garis besar proses untuk menerima, memvalidasi, menyelidiki keluhan, dan untuk menentukan tindakan apa yang harus dilakukan untuk meresponsnya; b) Melacak dan mencatat keluhan, termasuk tindakan yang dilakukan untuk meresponsnya; c) memastikan bahwa koreksi dan tindakan perbaikan yang tepat dilakukan. <p>Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pelapor harus dibuat oleh, atau ditinjau dan disetujui oleh, individu yang sebelumnya tidak terlibat dalam masalah pengaduan.</p>



PT. CERTINDONESIA

INFORMASI TERDOKUMENTASI: STANDARD OPERATING PROCEDURES

PENANGANAN KOMPLAIN

VI. PROSEDUR

AKTIVITAS	INFORMASI TERDOKUMENTASI	KETERANGAN
		<p>PT. Certindonesia bila menerima pengaduan akan bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi pengaduan tersebut.</p> <p>Bila memungkinkan, PT. Certindonesia mengakui penerimaan pengaduan tersebut, dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasil pengaduan kepada penggugat.</p> <p>Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pelapor harus dibuat oleh, atau ditinjau dan disetujui oleh, individu yang sebelumnya tidak terlibat dalam masalah pengaduan.</p> <p>Bila memungkinkan, PT. Certindonesia memberikan pemberitahuan resmi atas akhir proses penanganan keluhan kepada pelapor.</p> <p>PT. Certindonesia menentukan, bersama dengan klien tersertifikasi dan pengadu, apakah dan, jika sampai sejauh mana, subjek pengaduan dan keputusannya harus dipublikasikan.</p>