



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR PENGELOLAAN KELUHAN

No. Dok:
PRO-103

Revisi:
1



Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
1 / 4

PERSETUJUAN DOKUMEN

STATUS DOKUMEN:

- DOKUMEN MASTER
- DOKUMEN TERKENDALI
- DOKUMEN TIDAK TERKENDALI
- DOKUMEN KADALUARSA

Dibuat oleh,	Diperiksa & disetujui oleh,
	
Tanggal: 01/06/2020	Tanggal: 01/06/2020



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR PENGLOLAAN KELUHAN

No. Dok:
PRO-103

Revisi:
1

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
3 / 4

1) TUJUAN

Prosedur bertujuan untuk memastikan keluhan dari orang-orang di dalam lingkungan MSMS Certification dan dari pihak luar Perusahaan. Keluhan mencakup segala macam bentuk komunikasi termasuk, namun tidak terbatas pada: panggilan telepon, surat, faksimile, E-mail, dan Kunjungan pribadi ke kantor untuk tujuan penyampaian masalah.

2) TANGGUNG JAWAB

- a) Direktur Teknik & Sertifikasi bertanggung jawab untuk penyelesaian secara cepat semua keluhan, dokumentasi dan sosialisasi antar departemen dan/atau staf yang sesuai di dalam lingkungan MSMS Certification. Tujuan utama dari pengelolaan keluhan adalah penyelesaian masalah yang saling memuaskan antara para pihak dan Klien.
- b) Secara keseluruhan Penguatan hubungan penyedia layanan/Klien, dan perbaikan kebijakan dan prosedur internal MSMS Certification.
- c) Direktur Teknik & Sertifikasi bertanggung jawab untuk menginformasikan Direktur Utama MSMS Certification semua keluhan yang bisa berdampak pada organisasi, atau yang mana dalam penilaiannya. Direktur Utama harus menyadari, potensi yang membahayakan reputasi MSMS Certification atau berfungsi dengan baik sebagai Badan Sertifikasi.

3) PROSEDUR

- a) Semua keluhan harus didokumentasikan dengan menggunakan formulir Keluhan Pelanggan (FRM-103-001 - Keluhan Klien).
- b) Semua korespondensi dengan Klien harus dilampirkan pada formulir untuk dicatat.
- c) MSMS Certification mengakui penerimaan keluhan klien dan memberikan mereka kemajuan dan hasil dari keluhan mereka. Apa saja Keputusan yang dibuat sebagai hasil pengaduan harus dibuat oleh, atau ditinjau ulang dan disetujui oleh individu yang sebelumnya tidak terlibat dalam masalah keluhan. MSMS Certification akan memberikan pemberitahuan resmi atas hasil akhir dari keluhan kepada Pemohon/Klien.
- d) Formulir keluhan yang mendokumentasikan masalah terbuka dan belum terselesaikan, menunggu informasi atau tindakan lebih lanjut, harus tetap berada dalam penyimpanan di Kantor Pengelola Sistem Manajemen, ditinjau dalam 10 hari kerja.
 - i) Selama proses peninjauan, Manajer Sertifikasi akan melakukan investigasi. Investigasi Proses akan mencakup: pengumpulan dan memverifikasi semua yang diperlukan untuk memvalidasi keluhan.
 - ii) Selama proses penyelidikan, Depag adalah untuk mengkonfirmasi apakah Keluhan tersebut berkaitan dengan kegiatan sertifikasi di mana MSMS Certification bertanggung jawab atau apakah itu berhubungan dengan Klien yang tersertifikasi.
 - iii) Untuk keluhan yang berhubungan dengan Klien tersertifikasi, MSMS Certification akan mempertimbangkan keefektifan tindakan yang akan dilakukan.
- e) Semua keluhan dianggap sebagai tindakan prioritas tinggi dan diselesaikan secepat mungkin dan untuk mendokumentasikan dengan benar secara konsisten.
- f) Semua tindakan yang dilakukan didokumentasikan.
- g) MSMS Certification melakukan tindakan korektif akan menyelidiki akar penyebab masalah tersebut, sebagai tindakan untuk memulihkan kesesuaian dengan ISO/IEC 17021 sesegera mungkin, mencegah kekambuhan, dan untuk menilai keefektifan tindakan korektif yang dilakukan.



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR PENGELOLAAN KELUHAN

No. Dok:
PRO-103

Revisi:
1

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
4 / 4

h) MSMS Certification akan menentukan, bersama dengan klien dan Pengadu, apakah dan, jika sampai sejauh mana, subjek dari Keluhan dan resolusinya harus disampaikan.

4) DOKUMENTASI TERKAIT

- a) FRM-103-001 - Keluhan Pelanggan
- b) FRM-103-002 - Log Keluhan Klien