



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR BANDING

No. Dok:
PRO-104

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 BANDING

No. Dok:
PRO-104

Revisi:
1

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
3 / 4

1) TUJUAN

- a) Prosedur ini menjelaskan proses yang diterapkan untuk memastikan bahwa setiap Klien disediakan sebuah forum yang bisa melakukan banding, kemudian dievaluasi dan keputusan dapat dicapai secara objektif. Setiap penyerahan, penyelidikan, dan keputusan tentang banding tidak boleh dilakukan dan berakibat pada tindakan diskriminatif terhadap pemohon.
- b) Setiap Klien yang merasa dirugikan oleh keputusan sertifikasi, dapat mengajukan banding atas keputusan tersebut kepada Direktur sertifikasi. Sebuah Banding dilakukan dengan mengajukan Permohonan Banding

2) TANGGUNG JAWAB

- a) Direktur Teknis dan Sertifikasi bertanggung jawab atas sebagai berikut:
 - i) Mengakui, memvalidasi, dan menyelidiki Pemberitahuan Banding.
 - ii) Memastikan personil yang terlibat dalam proses penanganan banding (komite banding). Komite Banding adalah orang yang berbeda dengan personil yang melaksanakan audit dan pengambil keputusan sertifikasi
 - iii) Menetapkan tanggal sidang yang paling lambat tidak sampai enam puluh (60) hari dari tanggal MSMS Certification menerima pemberitahuan banding. Pemohon dihubungi jika karena beberapa alasan membutuhkan waktu lebih dari enam puluh (60) hari untuk mengatur tanggal sidang.
 - iv) Direktur Teknis dan Sertifikasi mungkin tidak termasuk sebagai anggota Komite Banding dari Komposisi Komite Banding saat pengajuan pemohon sebagai anggota dengan alasan yang tepat.
 - v) Menginformasikan pemohon secara tertulis tentang hasil dari pembicaraan.
 - vi) Melacak dan mencatat semua pemberitahuan banding yang diterima, termasuk tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya. Pastikan adanya tindakan korektif yang sesuai diambil untuk menyelesaikan banding.
 - vii) Pengajuan, investigasi, dan keputusan banding harus tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon banding
- b) Klien (pemohon) bertanggung jawab untuk hal berikut:
 - i) Pemohon mengajukan Pemberitahuan Banding melalui media apapun (Email, fax, surat, dll) ditujukan kepada Direktur Teknis dan Sertifikasi.

3) PROSEDUR

- a) Pemberitahuan Banding
 - i) Pemberitahuan Banding tidak diperlukan dalam bentuk tertentu tetapi harus berisi pernyataan singkat yang menunjukkan:
 - (1) Dasar yang menjadi dasar klaim pemohon dirugikan oleh keputusan tersebut.
 - (2) Bantuan dicari oleh pemohon.
 - (3) Alasan mengapa bantuan semacam itu harus diberikan.
- b) Komite Banding
 - i) Komite Banding bertanggung jawab untuk:
 - (1) Forum yang tidak bias untuk tinjauan banding.
 - (2) Mengumumkan keputusan banding yang diajukan oleh Manajemen



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR BANDING

No. Dok:
PRO-104

Revisi:
1

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
4 / 4

- (3) Direktur Teknis dan Sertifikasi atau orang yang ditunjuk.
 - ii) Setiap anggota memiliki suara yang sama.
 - iii) Anggota tidak boleh terlibat langsung dalam keputusan tersebut di bawah banding dan juga memiliki kepentingan langsung atas hasil keputusan.
 - iv) Komite banding bersifat Ad-hoc atau sementara.
- c) Sidang
- i) Komite Banding mengulas, membahas dan memberikan suara saat banding. Pemohon, atas biaya sendiri, akan diizinkan untuk menyaksikan banding ini.
 - ii) Waktu sidang diambil dan akan disimpan, sebagai catatan, dengan dokumentasi Klien lain untuk penggunaan atau rujukan di kemudian hari.
 - iii) Keputusan tingkat Komite Banding tingkat satu bisa mengarah pada tingkat berikutnya dari Komite Banding.
 - iv) Keputusan Banding tingkat dua adalah final.

4) DOKUMENTASI TERKAIT

- a) FRM-104-001 - Catatan Penanganan Banding