

	TERKENDALI	PEDOMAN MUTU	Nomor Penggandaan :
	PERSYARATAN PROSES		
	No. Dok. : PM-9	Revisi : A2	Tanggal : 3 Januari 2017

9.16. Banding

- 9.16.1.** Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi, dan membuat keputusan terhadap banding. Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik merekam dan melacak banding dan tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya.
- 9.16.2.** Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik bertanggung jawab atas seluruh keputusan di semua tingkatan proses penanganan banding. Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik menjamin bahwa personal yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan personel yang melaksanakan audit dan membuat keputusan sertifikasi.
- 9.16.3.** Submisi, investigasi, dan keputusan banding tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon banding.
- 9.16.4.** Proses penanganan banding harus mencakup minimal elemen-elemen dan metode-metode berikut:
- a) garis besar proses untuk penerimaan, validasi, dan investigasi banding, dan untuk memutuskan tindakan apa yang akan diambil, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa.
 - b) menandai (*tracking*) dan merekam banding, termasuk tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya
 - c) menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan
- 9.16.5.** Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik yang menerima banding bertanggungjawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi banding.
- 9.16.6.** Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik memberitahu penerima banding dan harus menyampaikan laporan kemajuan dan hasil banding kepada yang meminta banding.
- 9.16.7.** Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pemohon banding harus dibuat oleh atau dikaji dan disetujui oleh, atau individu-individu yang tidak terlibat sebelumnya dalam subjek banding.
- 9.16.8.** Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik memberikan catatan resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

	TERKENDALI	PEDOMAN MUTU	Nomor Penggandaan :
	PERSYARATAN PROSES		
	No. Dok. : PM-9	Revisi : A2	Tanggal : 3 Januari 2017

9.17. Keluhan

- 9.17.1.** Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik bertanggungjawab atas semua keputusan untuk semua level penanganan keluhan
- 9.17.2.** Penyampaian investigasi dan keputusan keluhan tidak boleh mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap keluhan.
- 9.17.3.** Selama penerimaan keluhan, Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik mengkonfirmasi apakah keluhan tersebut terkait dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawabnya, bila terkait, harus sesuai dengan hal tersebut. Jika keluhan terkait dengan sistem manajemen klien yang disertifikasinya, maka pemeriksaan keluhan harus mempertimbangkan efektivitas sistem manajemen yang disertifikasi
- 9.17.4.** Setiap keluhan sah tentang klien yang disertifikasi akan diteruskan oleh Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik kepada klien yang disertifikasinya pada waktu yang tepat.
- 9.17.5.** Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi, dan membuat keputusan terhadap keluhan. Proses ini harus mempersyaratkan kerahasiaan, yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan isi dari keluhan.
- 9.17.6.** Proses penanganan keluhan mencakup minimal elemen-elemen dan metode berikut :
- a) garis besar proses untuk menerima, memvalidasi, menginvestigasi keluhan, dan untuk memutuskan apa tindakan yang harus diambil untuk meresponnya;
 - b) menandai (tracking) dan merekam keluhan, termasuk tindakan-tindakan yang harus diambil sebagai respon terhadap hal-hal tersebut;
 - c) menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan.
- 9.17.7.** Lembaga Sertifikasi yang menerima keluhan harus bertanggung jawab untuk mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan.
- 9.17.8.** Jika dimungkinkan, Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik memberitahukan penerima keluhan dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasilnya kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 9.17.9.** Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pihak yang mengajukan keluhan harus dibuat oleh, dikaji dan disetujui oleh individu yang tidak terlibat dengan keluhan sebelumnya.
- 9.17.10.** Apabila dimungkinkan, Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik memberikan pernyataan formal pada akhir proses penanganan keluhan kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 9.17.11.** Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik menentukan bersama-sama dengan kliennya dan pihak yang mengajukan keluhan, apakah cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiannya harus dipublikasikan.