PROSES PENANGANAN KELUHAN LS UHK

Tujuan

Untuk menjelaskan proses penanganan pengaduan, termasuk menerima, memvalidasi, menginvestigasi, dan memutuskan tindakan apa yang harus diambil sebagai tanggapan terhadap pengaduan.

Ruang Lingkup

Proses ini berlaku untuk keluhan terkait dengan layanan sertifikasi / audit Intertek, dan keluhan terhadap PPIU / PIHK yang bersertifikat / diaudit yang dibuat untuk Intertek.

Tanggung Jawab

- Manajer Teknis: Pada kondisi di mana kantor Intertek menurapakan Unit Bisnis (atau Hub) yang terakreditasi, Manajer Teknis bertanggung jawab atas penerapan proses ini.
- BASCT Manager : Pada kondisi di mana kantor Intertek adalah unit bisnis yang tidak terakreditasi, tugas-tugas yang ditugaskan di bawah ini ke Manajer Teknis ditugaskan kepada Manajer Umum BA atau staf yang ditunjuk yang ditunjuk oleh BA General Manager
- Global Account manager : Dalam kondisi dimana keluhan yang terkait dengan akun global, Global Account Manager harus bekerja dengan Manajer Teknis atau Manajer Umum BA untuk penyelesaian keluhan

Definisi

- Keluhan adalah Ekspresi ketidakpuasan yang dihasilkan untuk Intertek berkaitan dengan layanan sertifikasi / pelaksanaan audit atau PPIU yang diaudit (yang berkaitan dengan skema akreditasi PPIU), di mana tanggapan atau resolusi diharapkan secara eksplisit atau implisit.
- Personil investigasi yang ditunjuk : Personel yang berkompeten dan tidak terlibat dengan audit dan / atau proses pengambilan keputusan terkait dengan keluhan.

Catatan :

- Proses penanganan pengaduan mengacu pada persyaratan kerahasiaan.
- Proses ini tidak berlaku dalam hal keluhan terkait masalah keuangan / komersial. Namun demikian, dalam kasus seperti itu, masalah ini harus diarahkan ke BASCT Manager
- Untuk keluhan yang terkait dengan integritas / kepatuhan, pengadu akan diakui dan pengaduan akan diteruskan ke Petugas Kepatuhan Lokal / Manajer untuk diproses sesuai dengan Prosedur Penanganan

Kepatuhan Intertek Integritas (WI-QCS-012)

- Pengajuan, penyelidikan dan keputusan tentang keluhan tidak akan menghasilkan tindakan diskriminatif terhadap pelapor.
- Intertek akan mengambil tindakan korektif yang diperlukan terkait dengan pengaduan, baik terhadap kegiatan sertifikasi / audit Intertek atau terhadap PPIU yang bersertifikat / diaudit.
- Ketika keluhan tersebut bertentangan dengan PPIU dan atau PIHK yang bersertifikat / diaudit, subjek pengaduan tidak akan dipublikasikan kecuali Intertek, pelapor, dan PPIU dan atau PIHK memutuskan bersama-sama sejauh mana masalah pengaduan dan resolusi harus diumumkan kepada publik.
- Jika keluhan tidak berhubungan dengan kegiatan Business Assurance, personel Business Assurance yang menerima keluhan harus mengidentifikasi pihak yang harus diatasi keluhannya dan kemudian memberi tahu pengadu bahwa keluhan telah diterima dan diteruskan ke unit bisnis Intertek yang sesuai. Keluhan tersebut tidak dicatat dalam catatan Pengaduan, Sengketa, dan Banding.

Masukan

Keluhan diterima dari PPIU dan atau pemangku kepentingan (pemerintah, masyarakat dan lainnya) melalui email Global BA Complaint, complaint.ba@intertek.com atau melalui kantor Intertek via telepon, email, atau jenis komunikasi lainnya.

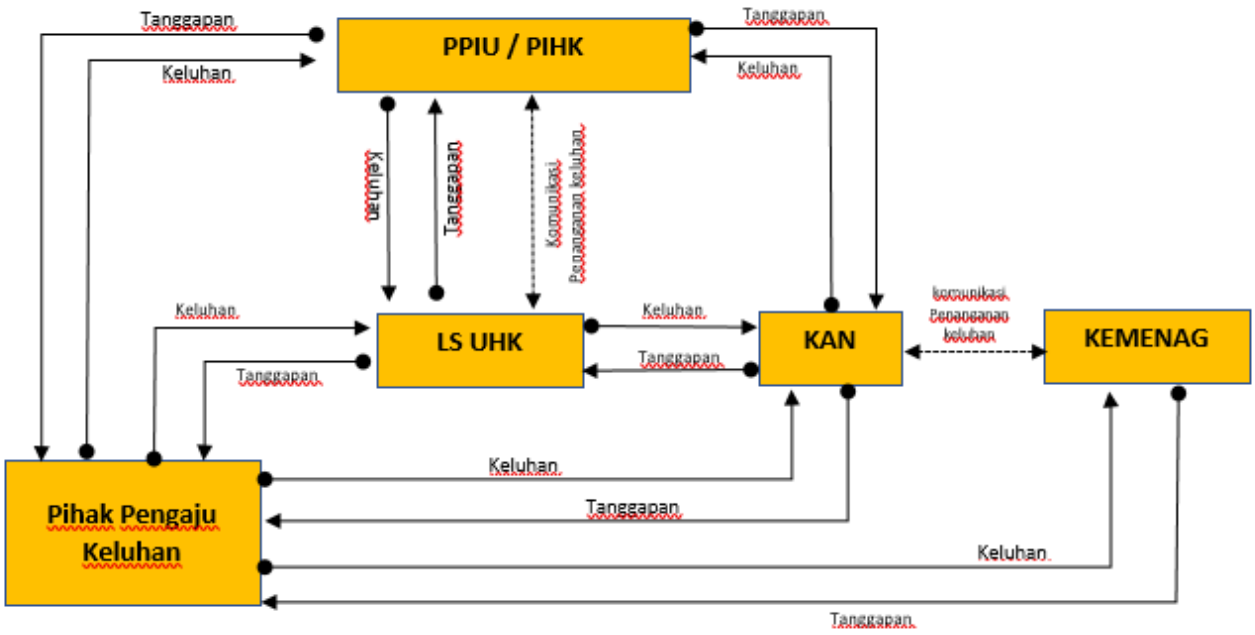
Keluaran

Log yang diperbaharui dari hasil investigasi dan Keluhan, Sengketa, dan Banding

Indikator Kinerja

Administrator Kotak Surat / Penerima Keluhan meneruskan keluhan kepada personel / bagian yang tepat dalam 2 hari kerja, Manajer Teknis mengakui penerimaan Pengaduan dalam 10 hari kerja, dan tanggapan berupa hasil tindak lanjut pengaduan dikirmkan dalam 30 hari kerja kepada pelapor.

Alur Sumber Keluhan, tanggapan dan jalur komunikasi:

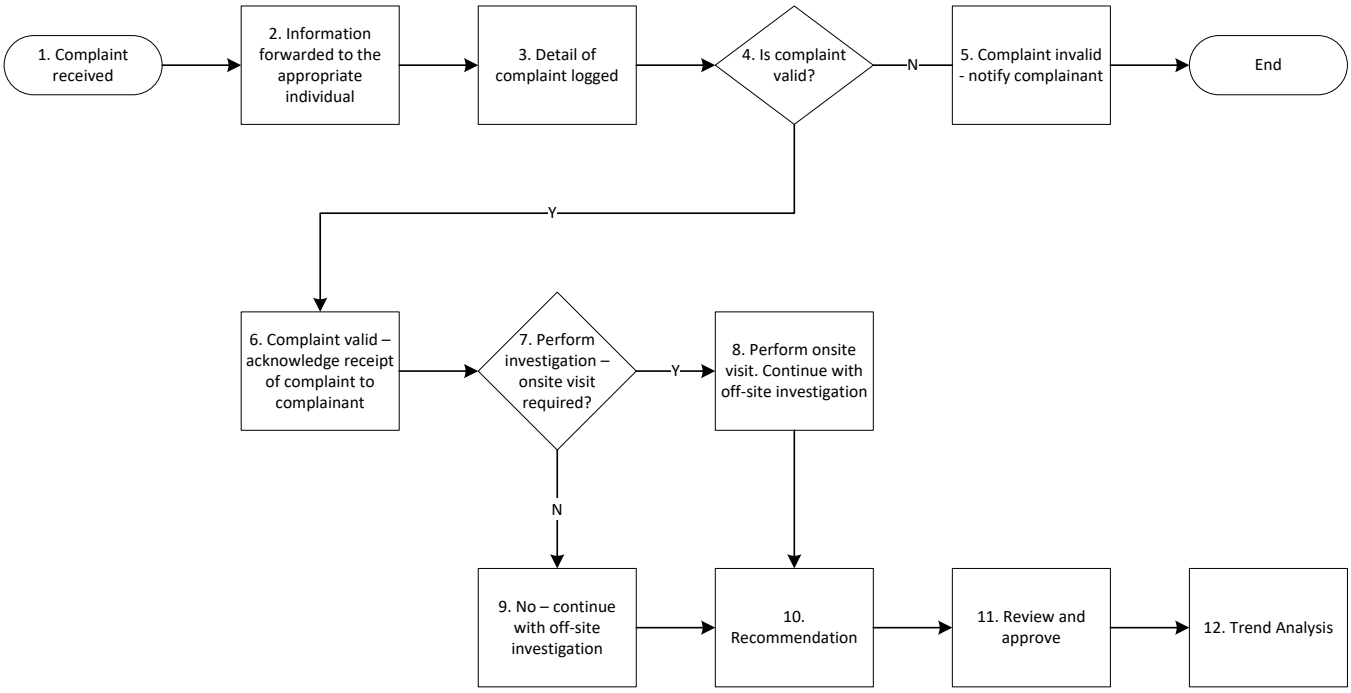


Keluhan / Complaint dapat berasal dari Badan Akreditasi, Organisasi Otoritas Sektor (seperti KEMENAG), Lembaga Sertifikasi, dan atau Pelanggan / Pengguna Jasa PPIU atau Pemangku kepentingan lainnya.

Keluhan dapat ditujukan kepada Pemegang Sertifikat (PPIU), Lembaga Sertifikasi, dan atau Badan Akreditasi

Tanggapan dapat diberikan oleh penerima keluhan (Pemegang Sertifikat / PPIU), Lembaga Sertifikasi, Badan Akreditasi dan atau Kementrian Agama.

Alur Proses Penanganan Keluhan oleh LS PPIU:



Deskripsi Proses

	Tindakan	Oleh	Dokumen Terkait	Keterangan
	Proses Penanganan Pengaduan		GOP 216	
1	Keluhan diterima	Administrator Kotak surat	Email, telepon, NPS, atau jenis komunikasi lainnya	Setiap pihak yang ingin mengajukan keluhan dapat menghubungi kantor Intertek melalui telepon, email, atau jenis komunikasi lainnya atau dengan mengirim Email ke keluhan.ba@intertek.com . Komentar yang diterima melalui proses NPS harus diperlakukan sebagai keluhan.

2	Informasi diteruskan ke individu yang sesuai	Administrator kotak surat	email	Informasi diteruskan ke Manajer Teknis dalam waktu 2 hari untuk dilakukan tindak lanjut
3	Detail keluhan yang dicatat	Manajer teknis	Catatan Keluhan, Sengketa, dan Banding Log	Unggah Keluhan ke SharePoint, Sengketa, dan Banding Log
4	Verifikasi validitas pengaduan	Manajer teknis		Dalam 7 hari kerja, tindak lanjut / tinjauan ulang sifat dan isi keluhan dan menentukan apakah keluhan tersebut sah atau tidak disampaikan ke pihak pengaju keluhan secara tertulis.
5	Keluhan tidak valid	Manajer teknis		Jika disimpulkan tidak valid, informasikan kepada pelapor dalam 7 hari secara tertulis. Perbaharui catatan Keluhan, Sengketa, & Banding sesuai dengan hal tersebut Proses berakhir.
6	Keluhan sah – berikan tanda terima	Manajer teknis	Catatan Keluhan, Sengketa, dan Banding	Jika disimpulkan valid, maka penerimaan keluhan kepada kepada pelapor dilakukan dalam 10 hari kerja dan kemudian memulai penyelidikan. (lihat catatan 6 di bawah) Perbarui catatan Keluhan, Sengketa, & Banding sesuai dengan hal tersebut
7	Komunikasi Penanganan Keluhan	Manajer Teknis	Bukti Komunikasi	Keluhan dari berbagai pihak dikomunikasikan kepada Pemegang Sertifikat / LSUHK untuk mendapatkan penanganan keluhan yang sesuai.
7	Lakukan investigasi	Manajer teknis		Penugasan penyelidikan keluhan diberikan kepada penyelidik yang ditunjuk yang belum pernah terlibat sebelumnya dengan subjek pengaduan. Audit khusus di lokasi akan diatur jika diperlukan.
8	Lakukan kunjungan ke Lokasi	Lead Auditor	Laporan	Keluhan yang diterima dari Badan Akreditasi, Organisasi Otoritas Sektor, atau pelanggan PPIU

				dan atau PIHK jika diperlukan kunjungan peninjauan investigasi di tempat (Lihat catatan 1) Laporan disampaikan dalam waktu lima hari kerja setelah selesai kunjungan. Lanjutkan dengan investigasi di luar lokasi.
9	Lanjutkan dengan investigasi di luar lokasi	Manajer Teknis atau penyidik yang ditunjuk		Menyelesaikan pengaduan melalui proses investigasi dan validasi dengan keputusan yang dibuat tentang tindakan apa yang harus diambil sebagai tanggapan terhadap keluhan
10	Rekomendasi	Manajer Teknis atau penyidik yang ditunjuk	Catatan Keluhan, Sengketa, dan Banding Log	Dokumentasikan rekomendasi dalam catatan Pengaduan, Sengketa & Banding. (Lihat catatan 2)
11	Tinjauan dan Persetujuan	Manajer Teknis atau Manajer Umum	Catatan Keluhan, Sengketa, dan Banding Log Korespondensi	Peninjauan dan Persetujuan hasil penyelidikan (Lihat catatan 3) Penangguhan atau penarikan sertifikat akan diproses sesuai jika hasil penyelidikan telah menyimpulkannya. Informasikan kepada pengadu tentang hasil dan keputusan penyelidikan dalam waktu 30 hari kerja sejak diterimanya keluhan (lihat catatan 4 dan catatan 5) Perbarui catatan hasil Keluhan, Sengketa, dan Banding
12	Analisis Tren	Direktur - Audit Internal	Laporan analisa	Lakukan analisis tren setiap triwulan Ringkasan diserahkan kepada Manajer Sertifikasi Regional dan Global Vice President – Technical Management & Quality

Catatan 1:

Dalam hal penyelidikan keluhan yang terkait dengan PPIU yang bersertifikat / diaudit, kunjungan khusus (Pemberitahuan singkat atau tanpa pemberitahuan) harus dilakukan sesuai dengan persyaratan GOP103 - Proses Pelaksanaan Audit atau persyaratan khusus pelanggan yang sesuai

Catatan 2:

Investigasi ini dapat mengarah pada pengurangan ruang lingkup, penangguhan atau penarikan sertifikasi dari PPIU yang bersertifikat. Dalam kasus seperti itu, rekomendasi harus diproses sesuai dengan persyaratan GOP209 - Proses Penangguhan dan Penarikan

Catatan 3:

Jika Manajer Teknis sebelumnya telah terlibat dengan subjek pengaduan, peninjauan dan persetujuan harus dibuat oleh Manajer Umum atau manajemen tingkat yang lebih tinggi.

Catatan 4:

Jika penyelidikan tidak dapat diselesaikan dalam 30 hari kerja, pelapor akan diberitahu tentang tanggal penyelesaian yang baru.

Catatan 5:

Jika hasil investigasi pengaduan adalah "Klaim" dari pelanggan, kewajiban maksimum perusahaan adalah pengembalian biaya sertifikasi / audit. Jika ada klaim lebih dari biaya sertifikasi / audit yang diterima, maka Intertek Group Pemberitahuan Insiden dan Klaim (Pemberitahuan Insiden dan Klaim) harus diikuti

Catatan 6:

Kecuali jika keputusan diteruskan ke pelapor dalam waktu sepuluh hari sejak diterimanya keluhan

Catatan 7:

Untuk memasukkan data ke dalam Log SharePoint Pengaduan, Sengketa & Banding, silakan lihat dokumen WI216 "Instruksi Kerja untuk Memasukkan Pengaduan atau Sengketa dari Pelanggan ke dalam Pengaduan, Sengketa & Banding Log".

Catatan 8:

Untuk istilah "Manajer Teknis" yang disebutkan di atas, hal ini dapat merujuk pada istilah "Manajer Program" atau "Manajer Akun" dalam operasi Manajemen Pemasok.

Dokumentasi

Semua catatan yang terkait terhadap Sengketa / Banding harus dimasukkan ke dalam pengaduan, Sengketa & Banding log dan dipelihara per G0P202 - Rekaman Proses Kontrol.

REVISION LOG

Revision #	Description of Change	Release Date
0	Initial Document	01-NOV-2018
1	Penambahan “Masukan” (Sumber Keluhan dari PPIU dan stakeholder terkait)	28 Feb 2019
2	Penyesuaian Flow dengan SK Dirjen No. 337 Th. 2018 Ttg Pedoman Akreditasi	27 Nov 2020
3	Penyesuaian dengan KMA 1251	16 June 2022