


| | | | |
|--|---------------------------|--------------|----------------------------|
|  LS BBKPP | TERKENDALI | PEDOMAN MUTU | Nomor Penggandaan : |
| | PERSYARATAN PROSES | | |
| | No. Dok. : PM-9 | Revisi : A0 | Tanggal : 10 November 2014 |

9.15. Keluhan

- 9.15.1.** Suatu penjelasan proses penanganan keluhan dapat diakses publik.
- 9.15.2.** 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 efektifitas sistem manajemen yang disertifikasi
- 9.15.3.** Setiap keluhan tentang klien yang disertifikasi akan diteruskan oleh Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit Karet dan Plastik kepada klien yang disertifikasinya pada waktu yang tepat.
- 9.15.4.** 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.
- 9.15.5.** 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.
- 9.15.6.** Lembaga sertifikasi yang menerima keluhan harus bertanggung jawab untuk mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan.
- 9.15.7.** 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.
- 9.15.8.** Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pihak yang mengajukan keluhan harus dibuat oleh, dikaji dan disetujui oleh individu yang tidak terlibat dengan keluhan sebelumnya.
- 9.15.9.** Apabila dimungkinkan, Lembaga Sertifikasi Balai Besar Kulit Karet dan Plastik memberikan pernyataan formal pada akhir proses penanganan keluhan kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- 9.15.10.** 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.



KELUHAN PERUSAHAAN

1). Nama perusahaan :

Alamat :

Telp./Fax :

2). Masalah yang dikeluhkan :

3). Uraian secara detail :

Tanda tangan
yang menerima keluhan

(Manajer Mutu)

Tanda tangan yang mengeluh

(.....)