



**PT. AMICO QUALITY SERVICES**

No.Dok : PROC/AQS/014

Revision : 01

**PROSEDUR MUTU**

Approval Date : 22 Januari 2024

Halaman : Hal 1 dari 5

**PENANGANAN KELUHAN, BANDING DAN  
PERTANGGUNGJUGATAN**

**PENGESAHAN**

	Disusun	Diperiksa	Disahkan
Nama	Elta Julia Sherly	Abdul Aziz	Abdul Aziz
Jabatan	Commercial	Direktur	Direktur
Tanda Tangan			

**Kontrol Dokumen**

**COPY 1**

**CONTROLLED**



## PROSEDUR MUTU

### 1. Tujuan

Prosedur ini dipakai sebagai acuan untuk menangani Keluhan dan Banding.

### 2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan setiap kegiatan pengambilan keputusan sertifikasi yaitu mulai dari penerimaan, evaluasi, dan penetapan keputusan terhadap Keluhan dan Banding yang berkaitan dengan pelaksanaan sertifikasi produk dan sistem manajemen.

### 3. Acuan

- a. ISO 17065 : 2012                      Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk lembaga sertifikasi produk, proses dan jasa.
- b. ISO 17021-1:2015                    Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Lembaga Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen
- c. ISO 17025 : 2005                    Persyaratan umum kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi

### 4. Definisi

- 4.1 Keluhan adalah ketidakpuasan dari klien atau lembaga lain terhadap lembaga penilaian kesesuaian atau lembaga akreditasi berkaitan dengan kegiatan lembaga itu, dengan harapan perlu tanggapan dari lembaga tersebut.
- 4.2 Banding adalah permintaan dari penyedia obyek penilaian kesesuaian kepada lembaga penilaian kesesuaian atau kepada lembaga akreditasi berkaitan dengan keputusan lembaga itu terhadap obyek tersebut.

### 5. Tanggung Jawab

- 5.1 Tim Panel Keluhan, yang terdiri Kepala Sertifikasi, dan Kepala Commercial yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan dan banding yang diajukan oleh klien atau pihak lain dan mendokumentasikan hasil serta korespondensi keluhan dan banding.
- 5.2 Tim Panel Banding, yang terdiri dari Kepala Sertifikasi, Kepala Commercial, Perwakilan Personil dan Pimpinan / Top Management bertanggung jawab atas penentuan keputusan akhir naik banding dan menyampaikannya kepada klien.

### 6. Prosedur

#### 6.1 Penerimaan Keluhan atau Banding

- 6.1.1. Admin Operational menerima keluhan atau banding dari pelanggan atau pihak lainnya. Apabila keluhan disampaikan melalui telepon, email, atau meeting dengan pelanggan, keluhan pelanggan yang diterima dicatat dalam **FR/AQS/030 Data Keluhan dan Banding**. Pelanggan ingin mengajukan keluhan dalam keadaan tertulis menggunakan **FR/AQS/031 Formulir Pengaduan (Keluhan/Banding)** dan didata pada **FR/AQS/030 Data Keluhan dan Banding**.
- 6.1.2. Admin Operational meminta kepada Bagian terkait dengan keluhan pelanggan untuk melakukan verifikasi dan konfirmasi apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan di LS AQS Certification atau tidak. Bila tidak, berarti keluhan tidak perlu ditindaklanjuti dan ditutup selanjutnya disampaikan ke klien menggunakan **FR/AQS/032 Laporan Penanganan Pengaduan**.
- 6.1.3. Keluhan yang diterima selanjutnya disampaikan kepada Kepala Commercial dan selanjutnya memberikan keterangan tertulis kepada klien melalui **FR/AQS/033 Surat Konfirmasi Pengaduan dari Pelanggan**.

**6.2 Penanganan Keluhan:****6.2.1. Keluhan Terhadap Klien Lembaga Sertifikasi**

Untuk Keluhan kepada Klien Lembaga Sertifikasi, maka Kepala Sertifikasi bersama Operasional mengevaluasi dampak keluhan terhadap efektivitas sistem manajemen Klien, dan menyampaikan keluhan tersebut kepada Klien untuk dilakukan tindakan korektif. Apabila dampak keluhan terhadap efektivitas sistem manajemen Klien sangat signifikan maka Kepala Sertifikasi merencanakan pelaksanaan Audit Khusus sesuai prosedur **PROC/AQS/013 Audit Khusus, Pembekuan, Pencabutan atau Pengurangan ruang lingkup**. Apabila dampak keluhan tidak signifikan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu Klien, maka efektivitas penanganan keluhan dilakukan pada saat surveilan sesuai prosedur **PROC/AQS/012 Surveilien**.

**6.2.2. Keluhan Terhadap Lembaga Sertifikasi**

Untuk keluhan kepada Lembaga Sertifikasi, Tim Panel Keluhan mengisikan data rinci tentang tuntutan dan keluhan dalam **FR/AQS/032 Laporan Penanganan Pengaduan**, kemudian bersama-sama Klien atau pihak lain yang mengajukan tuntutan dan keluhan mencari penyelesaiannya.

**6.2.3. Hasil penanganan/penyelesaian terhadap Keluhan klien, termasuk tindakan korektif yang harus dilakukan, dilaporkan kepada Kepala Commercial menggunakan **FR/AQS/032 Laporan Penanganan Pengaduan** Tim Panel Keluhan kemudian melakukan tindakan korektif yang terkait dengan substansi keluhan Klien.****6.2.4. Kepala Commercial menyampaikan keputusan secara tertulis kepada klien.****6.2.5. Bilamana tuntutan, keluhan ataupun perselisihan belum dapat diselesaikan, Tim Panel Keluhan meminta Kepala Sertifikasi untuk membentuk Panel Banding.****6.3 Penanganan Banding****6.3.1. Bila klien tidak menerima keputusan yang disampaikan, maka klien dapat mengajukan naik banding kepada Tim Panel Keluhan paling lambat 14 hari sejak keputusan keluhan diterima oleh klien menggunakan **FR/AQS/031 Formulir Pengaduan (Keluhan/Banding)**.****6.3.2. Tim Panel Keluhan menyiapkan dan menyampaikan dokumen – dokumen terkait klien yang mengajukan naik banding kepada Tim Panel Banding yang terdiri dari satu orang atau lebih yang kompeten terkait materi banding, menjabat posisi manajerial dan tidak terlibat dalam proses sertifikasi.****6.3.3. Anggota Panel Banding berasal dari:**

1. Klien atau pihak lain yang mengajukan banding
2. Satu orang wakil LS AQS (dapat dipilih salah satu dari Kepala Commercial, Kepala Sertifikasi, atau Lead Auditor)
3. Top Management (sebagai Komite yang menjamin Impartiality LS AQS) sebagai ketua.

**6.3.4. Dalam pelaksanaan proses penyelesaian Banding, Tim Panel Banding memberikan kesempatan bagi pemohon banding untuk mempresentasikan kasusnya secara resmi di depan Tim Panel Banding. Berdasarkan hasil presentasi tersebut, Tim Panel Banding melakukan diskusi untuk memutuskan penyelesaian terhadap Banding tersebut.****6.3.5. Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Banding dibuat secara tertulis dan disahkan oleh Kepala Lembaga Sertifikasi AQS Certification dan menjadi keputusan akhir bagi Banding. Keputusan tertulis tersebut memuat hasil proses banding termasuk alasan atas keputusan yang diambil. Keputusan tersebut diserahkan kepada pihak yang mengajukan banding.**



**PROSEDUR MUTU**

6.3.6. Bila Keputusan Tim Panel Banding diterima oleh klien, maka Kepala LS AQS Certification memastikan bahwa Tindakan Korektif dilaksanakan dengan efektif sesuai dengan permasalahan Banding.

6.3.7. Bila keputusan Tim Panel Banding tidak diterima oleh klien, maka klien dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

**6.4 Pertanggunggugatan**

6.4.1. LS AQS Certificaton akan memenuhi apapun keputusan Pengadilan dalam upaya menyelesaikan perselisihan yang terjadi.

6.4.2. PT Amico Quality Services menyimpan cadangan dana khusus dalam bentuk tabungan di rekening atas nama PT Amico Quality Services yang dianggarkan setiap tahun untuk keperluan tanggung gugat dan berkomitmen untuk menggunakannya hanya untuk keperluan tanggung gugat.

6.4.3. Apabila dalam keputusan tersebut LS AQS Certification diwajibkan membayar ganti rugi maka Tim Panel Banding mengajukan pencairan tabungan tanggung gugat kepada Direktur.

6.4.4. Apabila jumlah nominal tabungan tanggung gugat kurang dari jumlah yang harus dibayarkan, maka PT Amico Quality Services akan memenuhi kekurangannya melalui dana operasional rekening perusahaan.

6.4.5. PT Amico Quality Services mengevaluasi keuangan dan sumber pendapatan, serta melaporkan kepada komite bagaimana ditetapkan bahwa selama berlangsungnya kegiatan tidak ada tekanan komersial, keuangan atau tekanan lainnya yang mengkompromikan ketidakberpihakan. Dana yang digunakan untuk mengoprasionalkan lembaga diperoleh dari permintaan jasa.

6.4.6. Setelah proses perselisihan dapat diselesaikan, PT Amico Quality Services akan kembali memasukan dana jaminan tanggung gugat dalam bentuk tabungan di rekening atas nama PT Amico Quality Services dengan nilai disesuaikan dengan pertumbuhan bisnis perusahaan.

6.4.7. Semua dokumen yang berkaitan dengan keluhan, perselisihan dan banding didokumentasikan oleh PT Amico Quality Services dan Tim Keluhan Banding juga meminta pihak yang mengajukan tuntutan untuk mendokumentasikan semua dokumen tersebut.

**7. Lampiran**

- a. FR/AQS/030 Data Keluhan dan Banding
- b. FR/AQS/031 Formulir Pengaduan (Keluhan/Banding)
- c. FR/AQS/032 Laporan Penanganan Pelanggan
- d. FR/AQS/033 Surat Konfirmasi Pengaduan dari Pelanggan



**PT. AMICO QUALITY SERVICES**

No.Dok : PROC/AQS/014

Revision : 01

**PROSEDUR MUTU**

Approval Date : 22 Januari 2024

Halaman : Hal 5 dari 5

**8. Document Revision History:**

Revision No.	Date of Last Revision	Reason for Change
1	22 Januari 2024	1. Mengubah judul dari Penanganan Keluhan dan Banding, Menjadi Penanganan Keluhan, Banding, dan Pertanggunggugatan 2. Menambahkan item 6.4 tentang pertanggunggugatan
2		
3		
4		



### DATA KELUHAN DAN BANDING

Nomor Dokumen: FR/AQS/030  
Revisi: 00  
Approval Date: 31 Maret 2023  
Halaman: 1 dari 1

No	Nomor Pengaduan	Nama Pelapor	Email Pelapor	Nomor PO	Problem Identification	Corrective Action	Closed Date	PIC
1	AQS-CustComp-							
2	AQS-CustComp-							
3	AQS-CustComp-							
4	AQS-CustComp-							
5	AQS-CustComp-							
6	AQS-CustComp-							
7	AQS-CustComp-							
8	AQS-CustComp-							
9	AQS-CustComp-							
10	AQS-CustComp-							
11	AQS-CustComp-							
12	AQS-CustComp-							
13	AQS-CustComp-							
14	AQS-CustComp-							
15	AQS-CustComp-							
16	AQS-CustComp-							
17	AQS-CustComp-							
18	AQS-CustComp-							
19	AQS-CustComp-							
20	AQS-CustComp-							



PT. AMICO QUALITY SERVICES

**FORMULIR PENGADUAN  
(KELUHAN/BANDING)**

No Dokumen

FR/AQS/031

Revisi

00

Approval Date

31 Maret 2023

Halaman

1 dari 1

**A. INFORMASI PELAPOR**

Nama	:		Email	:	
Alamat	:		Nomor PO	:	
			Tanggal	:	

**B. INFORMASI PENGADUAN (KELUHAN/BANDING\*)**

Detail Pengaduan:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 20\_\_

( \_\_\_\_\_ yang membuat pengaduan \_\_\_\_\_ )



PT. AMICO QUALITY SERVICES

No Dokumen

FR/AQS/032

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN**

Revisi

00

Approval Date

31 Maret 2023

Halaman

1 dari 1

**A. INFORMASI PELAPOR**

Nama	:		Email	:	
Alamat	:		Nomor PO	:	
			Tanggal	:	

**B. INFORMASI PENGADUAN**

Detail Pengaduan

Respon Pertama (Corrective Action)

Dugaan Penyebab

Corrective Action Person(s)

Corrective Action Follow-up

Solusi

Taken By \_\_\_\_\_ Closed Date \_\_\_\_\_ :

(\_\_\_\_\_)

Jakarta, *tanggal bulan tahun*

Kepada Yth.

Terimakasih telah menghubungi bagian pelayanan PT. Amico Quality Services. Sehubungan dengan Pengaduan Anda tertanggal *tanggal bulan tahun* saat ini sudah kami terima dan sedang kami lakukan konfirmasi serta pengecekan. Mohon untuk kesediaannya menunggu 2x24 jam (hari kerja). Berikut kami informasikan mengenai pengaduan Anda:

Nomor Pengaduan : AQS-CustComp-000  
Ringkasan Pengaduan :  
Tanggal Terima Pengaduan :

Untuk mendapatkan informasi mengenai Progress Penyelesaian Pengaduan atau informasi lainnya mengenai PT. Amico Quality Services, dapat menghubungi Admin Operational kami di:

Telpon : (6221 – 596-663-10)  
Email : [information@aq.com](mailto:information@aq.com)

Atas perhatian Anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

PT. Amico Quality Services

(*Nama*)  
(*Jabatan*)

## **PT. AMICO QUALITY SERVICES**

Head Office : Jl. Utan Kayu Raya No. 102 RT. 012 RW 010, Kelurahan Utan Kayu Utara, Kecamatan Matraman, Jakarta Timur 13120  
Laboratorium : Kawasan Biz Point Blok R9 No.10, Jl Raya Pemda Tangerang No. 1, Desa Sukamulya, Kec. Cikupa, Kab. Tangerang, Banten 15710  
Telepon : 021 – 59666310  
Email : [information@aq.co.id](mailto:information@aq.co.id)  
Website : <https://aq.com>