

LSPro ACEH	PROSEDUR SISTEM MUTU	Nomor : PSM.2-LSPro-10 Ter/Rev : 1/0
PROSEDUR KELUHAN DAN NAIK BANDING		
Disetujui oleh :  Manajer Operasional	Diajukan oleh :  Manajer Mutu	Tanggal Terbit : 15-04-2022 Halaman : 1 dari 2

1. Tujuan

Menentukan cara mengendalikan pelaksanaan naik banding, keluhan dan perselisihan selama pelaksanaan sertifikasi pada LSPro Aceh

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi semua pelaksanaan naik banding, keluhan dan perselisihan proses sertifikasi produk pada LSPro Aceh.

3. Penanggung Jawab

Ketua LSPro Aceh dibantu oleh Manajer Operasional dan Manajer Administrasi

4. Prosedur

- 4.1. Pengaju naik banding, keluhan atau perselisihan mengajukan permohonan tertulis kepada LSPro Aceh.
- 4.2. Pihak Manajerial LSPro Aceh mengidentifikasi dan menelusuri dokumen terkait dengan usulan naik banding, keluhan dan perselisihan yang diajukan perusahaan atau pihak lain kemudian mengevaluasi, memberi jawaban dan mengklarifikasi permohonan yang diajukan tersebut secara tertulis kepada pihak pengaju.
- 4.3. Bila jawaban atau klarifikasi tersebut tidak dapat memuaskan pihak pengaju maka pihak manajerial LSPro Aceh akan menyampaikan kepada Ketua LSPro Aceh selaku Ketua Dewan Pengarah untuk menetapkan Tim yang akan menyelesaikan proses naik banding, keluhan atau perselisihan tersebut.
- 4.4. Kualifikasi Tim untuk proses naik banding, keluhan atau perselisihan adalah:
 - Anggota Dewan Pengarah sesuai ruang lingkup produk yang diajukan
 - Tenaga ahli sesuai ruang lingkup yang diajukan naik banding yang berasal dari personil internal maupun eksternal, bila dari internal harus dipastikan yang tidak terlibat dalam proses sertifikasi yang diajukan.
 - Bukan merupakan Manajerial LSPro Aceh
- 4.5. Jika Tim memutuskan tindak lanjut tersebut menyatakan perlunya pengujian ulang ataupun audit ulang, ataupun evaluasi ulang ataupun bukti lain/dokumen lain yang diperlukan, maka Ketua LSPro Aceh menyampaikan hasil tersebut kepada perusahaan secara tertulis.

LSPro ACEH	PROSEDUR SISTEM MUTU	Nomor : PSM.2-LSPro-10 Ter/Rev : 1/0
PROSEDUR KELUHAN DAN NAIK BANDING		
Disetujui oleh :  Manajer Operasional	Diajukan oleh :  Manajer Mutu	Tanggal Terbit : 15-04-2022 Halaman : 2 dari 2

- 4.6. Jika tercapai kesepakatan, maka LSPro Aceh akan menunjuk tim audit/tim sampling/tim evaluasi, untuk melaksanakan audit/sampling ulang/evaluasi ulang.
- 4.7. Hasil pelaksanaan tindak lanjut yang dilaksanakan di LSPro Aceh diinformasikan secara tertulis oleh Ketua LSPro Aceh kepada perusahaan.
- 4.8. Rekaman naik banding, keluhan dan perselisihan disimpan oleh Manajer Administrasi.

5. Dokumen Terkait :

- IK.3-LSPro-09 : Evaluasi Terhadap Pengaduan Pelanggan.
- F.4-LSPro-18 : Surat Perjanjian Kontrak Sertifikasi