

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR



THE TRUSTWORTHY SUPERINTENDING

AGS.SOP-MKT.01

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

Penanggung Jawab

(Aldy Ari F)
(QA)

Kepala Unit Operasi / Divisi

(Irwan Purwantara)
(Manager Marketing)



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-MKT.01
PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	No. Revisi : 1 Tanggal : 10 September 2025 Halaman : 1 dari 4

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No	Tanggal	Nomor Klausula yang Direvisi	Deskripsi Perubahan Singkat
1	10 September 2025	1.0	Penambahan lingkup kegiatan inspeksi
		2.0	Penambahan acuan ISO 17020
		4.0	<ul style="list-style-type: none">• Penambahan lingkup kegiatan inspeksi• Perubahan tanggung jawab dengan penyesuaian dengan struktur organisasi baru



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Edisi : A
No. Dok : AGS.SOP-MKT.01
No. Revisi : 1
Tanggal : 10 September 2025
Halaman : 2 dari 4

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

1.0 Ruang Lingkup

Meliputi kegiatan penerimaan, evaluasi, dan penetapan keputusan terhadap Keluhan dan Banding yang berkaitan dengan pelaksanaan sertifikasi dan inspeksi .

2.0 Acuan

SNI ISO/IEC 17065:2012 klausul 7.13 ; 8.8 ; 8.7
SNI ISO/IEC 17021-1:2015 klausul 9.7 ; 9.8 ;10.2.7
SNI ISO/IEC 17020:2012 klausul 7.5 ; 7.6

3.0 Definisi

- 3.1. 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.
- 3.2. Banding adalah permintaan dari penyedia obyek penilaian kesesuaian kepada Lembaga penilaian kesesuaian atau kepada Lembaga akreditasi berkaitan dengan keputusan Lembaga itu terhadap obyek tersebut

4.0 Prosedur

- 4.1. Penerimaan Keluhan atau Banding
Tim Panel Keluhan menerima keluhan atau banding dalam keadaan tertulis dari pihak yang mengajukan keluhan menggunakan (FR-MKT.01)
- 4.2. Tim Panel Keluhan melakukan konfirmasi apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan sertifikasi / inspeksi yang dilakukan PT. AGS atau tidak. Bila tidak, berarti keluhan tidak perlu ditindaklanjuti dan ditutup selanjutnya disampaikan ke klien.
- 4.3. Keluhan yang diterima selanjutnya disampaikan kepada Manager Marketing dan selanjutnya memberikan keterangan tertulis kepada klien.
- 4.4. Manager Marketing mengevaluasi isi pokok dan kebenaran keluhan atau banding yang diajukan secara tertulis oleh Klien atau pihak lain. Berdasarkan evaluasi, maka keluhan dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu: (1) Keluhan kepada Lembaga Sertifikasi / Lembaga Inspeksi dan (2) Keluhan oleh pihak lain kepada Klien .
- 4.5. Penanganan Keluhan untuk Lembaga Sertifikasi
 - 4.5.1. Keluhan terhadap klien Lembaga Sertifikasi
 1. Untuk Keluhan kepada Klien Lembaga Sertifikasi, maka Manager 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 Manager



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Edisi : A
No. Dok : AGS.SOP-MKT.01
No. Revisi : 1
Tanggal : 10 September 2025
Halaman : 3 dari 4

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

Sertifikasi merencanakan pelaksanaan Audit Khusus sesuai prosedur (AGS.SOP-PRD.12). Apabila dampak keluhan tidak signifikan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu Klien, maka efektivitas penanganan keluhan dilakukan pada saat surveilan sesuai prosedur (AGS.SOP-PRD.10)

4.5.2. Keluhan terhadap Lembaga Sertifikasi

Untuk keluhan kepada Lembaga Sertifikasi, Tim Panel Keluhan mengisikan data rinci tentang tuntutan dan keluhan dalam formulir penanganan keluhan (FR-MKT.01), kemudian bersama-sama Klien atau pihak lain yang mengajukan tuntutan dan keluhan mencari penyelesaiannya.

4.5.3. Hasil penanganan/penyelesaian terhadap Keluhan klien, termasuk tindakan korektif yang harus dilakukan, dilaporkan kepada Manager Marketing menggunakan formulir penanganan keluhan (FR-MKT.01) Tim Panel Keluhan kemudian melakukan tindakan korektif yang terkait dengan substansi keluhan Klien.

4.5.4. Manager Marketing menyampaikan keputusan secara tertulis kepada klien

4.5.5. Bilamana tuntutan, keluhan ataupun perselisihan belum dapat diselesaikan, Tim Panel Keluhan meminta Manager Sertifikasi untuk membentuk Panel Banding.

4.6. Penanganan Keluhan untuk Lembaga Inspeksi

4.6.1. Tim Panel melakukan konfirmasi apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan inspeksi yang dilakukan PT. AGS atau tidak. Bila tidak, berarti keluhan tidak perlu ditindaklanjuti dan ditutup selanjutnya disampaikan ke klien.

4.6.2. Apabila keluhan berkaitan dengan kegiatan inspeksi, maka Tim Panel bersama wakil dari klien atau pihak yang mengajukan keluhan mengumpulkan dan verifikasi seluruh informasi internal dan eksternal yang berhubungan dengan proses inspeksi produk untuk penentuan tindakan dan tindakan koreksi.

4.6.3. Tim Panel diwakili oleh Manager Marketing menyampaikan keputusannya secara tertulis kepada klien

4.6.4. Tim Panel Bersama klien menindaklanjuti keputusan diatas dengan Tindakan (bila perlu) dan pemantauan efektivitas Tindakan koreksi agar ketidaksesuaian tidak terulang

4.7. Penanganan Banding

4.7.1. Bila klien tidak menerima keputusan yang disampaikan, maka klien dapat mengajukan naik banding kepada Tim Panel Keluhan paling lambat 30 hari sejak keputusan keluhan diterima oleh klien menggunakan formulir Penanganan Banding (FR-MKT.02)

4.7.2. Tim Panel Keluhan menyiapkan dan menyampaikan dokumen – dokumen terkait klien yang mengajukan naik banding kepada Tim Panel Banding yang terdiri dari



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Edisi : A
No. Dok : AGS.SOP-MKT.01
No. Revisi : 1
Tanggal : 10 September 2025
Halaman : 4 dari 4

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

satu orang atau lebih yang kompeten terkait materi banding, menjabat posisi manajerial dan tidak terlibat dalam proses sertifikasi / inspeksi.

- 4.7.3. Anggota Panel Banding berasal dari: (1) Klien atau pihak lain yang mengajukan banding, (2) , ditambah satu orang wakil PT. AGS (dapat dipilih salah satu dari Manager atau Auditor) dan (3) Top Management (sebagai Komite yang menjamin Impartiality PT. AGS) sebagai ketua.
- 4.7.4. 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.
- 4.7.5. Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Banding dibuat secara tertulis dan disahkan oleh Pimpinan PT. AGS 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
- 4.7.6. Bila Keputusan Tim Panel Banding diterima oleh klien, maka Manager Sertifikasi / Manager Inspeksi memastikan bahwa Tindakan Korektif dilaksanakan dengan efektif sesuai dengan permasalahan Banding.
- 4.7.7. Bila keputusan Tim Panel Banding tidak diterima oleh klien, maka klien dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

5.0 DOKUMEN TERKAIT

- | | | |
|-----|--------------------|-------------|
| 5.1 | Penanganan Keluhan | – FR-MKT.01 |
| 5.2 | Penanganan Banding | – FR-MKT.02 |