	PROSEDUR PENGENDALIAN NO. CP 08	Rev. 1
	<i>PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING</i>	30/12/2008
	Disahkan oleh: Manajer Mutu	Hal.1dari 2

1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini menguraikan tanggung jawab dan prosedur yang diikuti **ABI-HACCP** apabila Klien atau pihak lain mengajukan tuntutan, keluhan ataupun perselisihan yang berkaitan dengan pelaksanaan prosedur sertifikasi.

2. DEFINISI


Tidak ada

3. TANGGUNG JAWAB

Manajer Mutu bertanggung jawab menangani *keluhan dan banding* yang diajukan oleh Klien atau pihak lain dan melakukan koordinasi dengan Manajer Pelaksana atau Dewan Pimpinan untuk menyelesaikan *keluhan dan banding* yang ada.

4. PROSEDUR

- 4.1. Manajer Mutu meneliti isi pokok dan kebenaran *keluhan dan banding* yang diajukan secara tertulis oleh Klien atau pihak lain.
- 4.2. Manajer Mutu mengisikan data rinci tentang *keluhan dan banding* dalam Formulir Rekaman Tuntutan (Form Standar F. 39), kemudian bersama-sama Klien atau pihak lain yang mengajukan *keluhan dan banding* mencari penyelesaiannya.
- 4.3. Bilamana *keluhan dan banding* belum dapat diselesaikan, Manajer Mutu meminta Manajer Pelaksana untuk membentuk Panel Tuntutan (Banding) yang beranggotakan Manajer Mutu, Manajer Pelaksana, Manajer Operasi, wakil dari Klien atau pihak lain yang mengajukan tuntutan (banding) dan anggota Dewan Pimpinan (sebagai Komite yang menjamin *Impartiality ABI-HACCP*) untuk mencari penyelesaiannya. Dengan adanya anggota Dewan Pimpinan dalam Panel Tuntutan, maka proses pengambilan keputusan diharapkan dapat berlangsung netral, sehingga memberikan keputusan yang dapat diterima oleh Pihak yang mengajukan *keluhan dan banding* dan **ABI-HACCP** sebagai pihak yang dituntut.

	PROSEDUR PENGENDALIAN NO. CP 08	Rev. 0
	TUNTUTAN, KELUHAN DAN PERSELISIHAN	15/01/2008
	Disahkan oleh: Manajer Mutu	Hal.2 dari 2

- 4.4. Dalam membentuk Panel Tuntutan, Manajer Pelaksana harus memastikan bahwa tidak ada personel Panel Tuntutan dari manajemen **ABI-HACCP** yang terlibat dengan Pelanggan (pihak lain yang mengajukan tuntutan) dalam dua tahun terakhir. Keterlibatan yang dimaksud meliputi: jasa lain yang sertifikasinya dilaksanakan, jasa konsultasi untuk memperoleh atau memelihara sertifikasi, dan jasa untuk mendisain, menerapkan atau memelihara sistem mutu.
- 4.5. Dalam pelaksanaan proses Tuntutan, Panel Tuntutan memberikan kesempatan bagi pemohon tuntutan (*banding*) untuk mempresentasikan kasusnya secara resmi di depan Panel Tuntutan.
- 4.6. Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Tuntutan dibuat secara tertulis dan disahkan oleh Ketua Dewan Pimpinan **ABI-HACCP** dan menjadi keputusan akhir bagi *keluhan dan banding*. Keputusan tertulis tersebut memuat hasil proses tuntutan termasuk alasan atas keputusan yang diambil. Keputusan tersebut diserahkan kepada pihak yang mengajukan tuntutan.
- 4.7. Setelah proses Tuntutan, Manajer Pelaksana berkewajiban melaksanakan Tindakan Korektif dan Pencegahan sesuai dengan permasalahan tuntutan, dan melakukan evaluasi efektivitas Tindakan Korektif dan Pencegahan tersebut . Apabila diperlukan juga dilakukan perbaikan kesesuaian terhadap persyaratan Standar ISO 17021:2006.

5. REKAMAN.

Manajer Mutu bertanggung jawab menyimpan semua surat menyurat antara **ABI-HACCP**, Klien atau pihak lain yang mengajukan *keluhan dan banding*, Panel Tuntutan, dan Dewan Pimpinan. Semua surat menyurat tersebut diklasifikasikan sebagai sangat rahasia, dan disimpan untuk jangka waktu minimum 3 tahun.

6. FORMULIR STANDAR

Formulir Standar F.39: Rekaman *keluhan dan banding*.