

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



DEFINISI DEFINITION

KELUHAN

Suatu klaim yang terdokumentasi terhadap perilaku karyawan atau subkontraktor PT ACube TIC International. Suatu klaim yang terdokumentasi terhadap klien yang tersertifikasi oleh user klien tersebut, atau setiap pihak yang berkepentingan.

COMPLAINT

A documented claim to the behavior of PT ACube TIC International employees or subcontractors. A documented claim against a client that is certified by that client user, or any interested party.

BANDING

Suatu klaim yang terdokumentasi dari perusahaan klien terhadap rekomendasi sertifikasi dari tim audit PT ACube TIC International, dan keputusan sertifikasi selanjutnya oleh manajemen.

APPEAL

A documented claim from the client company to the certification recommendation from the PT ACube TIC International audit team, and subsequent certification decisions by management.

PERSELISIHAN

Suatu klaim terdokumentasi, dibuat oleh anggota staf PT ACube TIC International, terhadap keputusan atau tindakan yang dilakukan oleh setiap Manajer PT ACube TIC International. Perselisihan disampaikan kepada manajemen dimana keputusan dibuat baik; menemukan perselisihan, dibenarkan, dan karena itu menentukan dan mengambil tindakan pada penyebab dan membuat perubahan yang relevan terhadap Kebijakan atau Praktek PT ACube TIC International, atau menemukan perselisihan tidak dibenarkan, dan membuat catatan dalam file personil yang relevan.

DISPUTE

A documented claim, made by a staff member of PT ACube TIC International, of decisions or actions taken by each PT ACube TIC International Manager. Disputes are submitted to management where the decision is made well; find disputes, be justified, and therefore determine and take action on the causes and make changes that are relevant to PT ACube TIC International's Policies or Practices, or find disputes not justified, and make notes in relevant personnel files.

PERNYATAAN MAKSUD

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 1 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



Semua keluhan yang diterima oleh PT ACube TIC International akan secara tepat ditangani dengan upaya yang wajar akan dilakukan untuk menyelesaikan semua keluhan yang diterima. Adalah penting bahwa staf PT ACube TIC International menyadari keseimbangan yang tepat antara prinsip keterbukaan dan kerahasiaan (mengacu pada Manual Kebijakan); termasuk tanggap terhadap keluhan, untuk menunjukkan integritas dan kredibilitas untuk semua.

PURPOSE STATEMENT

All complaints received by PT ACube TIC International will be appropriately handled with reasonable efforts will be made to resolve all complaints received. It is important that PT ACube TIC International staff recognize the right balance between the principles of openness and confidentiality (refer to the Policy Manual); including responding to complaints, to show integrity and credibility for all.

| Alur Proses Process Flow | | Dokumen yang Terkait Related Documents |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | <p>Klien PT. ACube TIC International diberitahu mengenai hak mereka untuk mengajukan banding atau keluhan terhadap setiap temuan audit, keputusan sertifikasi, anggota staff atau auditor melalui penyampaian Code of Practice. Juga Halaman Informasi Keluhan dan Banding disampaikan kepada klien sebagai bagian dari Laporan Audit PT ACube TIC International.</p> <p><i>Clients of PT ACube TIC International is notified of their right to appeal or complain against any audit findings, certification decisions, staff members or auditors through the submission of the Code of Practice. Also the Complaints and Appeal Information Page is submitted to clients as part of the PT ACube TIC International Audit Report.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> Codes of Practice Halaman Informasi Keluhan dan Banding pada Laporan Audit <ul style="list-style-type: none"> Codes of Practice Complaints and Appeals Information page on Audit Reports |
| 2 | <p>Setiap banding, keluhan atau perselisihan harus dibuat secara tertulis pada Form Keluhan atau Form Banding untuk memungkinkan penyelidikan yang penuh. Jika perusahaan/orang mengangkat masalah dengan tidak akan mendokumentasikan banding / keluhan maka permasalahan tidak dapat ditindaklanjuti lebih jauh.</p> <p><i>Every appeal, complaint or dispute must be made in writing on the Complaints Form or the Appeals Form to enable a full investigation. If the company / person raises the problem by not documenting the appeal / complaint then the problem cannot be followed up further.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> Form Keluhan Form Banding <ul style="list-style-type: none"> Complaint Form Appeal Form |

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 2 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



| | | |
|---|--|--|
| 3 | <p>Rekaman penanganan banding dan keluhan harus jelas dan lengkap setiap saat, untuk memungkinkan penelusuran dan tinjauan lanjut oleh Komite Ketidakterpercayaannya PT ACube TIC International, ataupun Lembaga Akreditasi.</p> <p><i>Records of handling appeals and complaints must be clear and complete at all times, to allow for further investigation and review by PT. ACube TIC Indonesia, or Accreditation Institution</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Form Keluhan • Form Banding • Complaint Form • Appeal Form |
| 4 | <p>Keluhan atau banding dapat diterima dari (atau tentang) klien PT ACube TIC International, dan akan ditransfer ke Form Banding atau Form Keluhan yang benar dan sesuai. Setelah menerima banding atau keluhan dari klien, surat pengakuan dikirim, memberitahukan bahwa banding / keluhan telah diterima dan sedang diselidiki. Salinan banding / keluhan disimpan dalam file klien yang relevan.</p> <p><i>Complaints or appeals can be received from (or about) PT ACube TIC International's clients, and will be transferred to the correct and appropriate Appeal Form or Complaint Form. After receiving an appeal or complaint from the client, a letter of acknowledgment is sent, notifying that the appeal / complaint has been received and is being investigated. A copy of the appeal / complaint is stored in the relevant client file.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Form Keluhan • Form Banding • Complaint Form • Appeal Form |
| 5 | <p>Untuk semua banding/keluhan yang dibenarkan, penyelidikan harus dilakukan untuk mengembangkan tindakan perbaikan dan pencegahan yang perlu dan menilai efektivitas dari tindakan perbaikan tersebut. Hasil dari penyelidikan harus disampaikan kepada Manajer Sertifikasi termasuk Permintaan Perubahan Dokumen. (mengacu kepada prosedur 12)</p> <p><i>For all justified appeals / complaints, an investigation must be carried out to develop the necessary corrective and preventive actions and assess the effectiveness of the corrective actions. The results of the investigation must be submitted to the Certification Manager including Document Change Request. (refer to procedure 12)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Permintaan Perubahan Dokumen • Prosedur 12 • Document Change Request • Procedure 12 |
| 6 | <p>Keputusan atas banding/keluhan harus dikomunikasikan kepada pengaju banding/keluhan. Keputusan banding/keluhan harus dibuat atau ditinjau dan disetujui oleh individu/personil yang sebelumnya tidak terlibat dalam subjek banding/keluhan tersebut. PT ACube TIC International harus memberikan pemberitahuan resmi</p> | |

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 3 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



| | | |
|---|---|---|
| | <p>sedapat mungkin kepada pengaju banding / keluhan pada akhir penanganan proses banding / keluhan tersebut.</p> <p><i>Decisions on appeals / complaints must be communicated to appeals / complaints. An appeal / complaint decision must be made or reviewed and approved by individuals / personnel not previously involved in the subject of the appeal / complaint. PT ACube TIC International must provide as much formal notice as possible to appeals / complaints at the end of handling the appeal / complaint process.</i></p> | |
| 7 | <p>Titik awal dari banding adalah kepada Lead Auditor ketika saat closing meeting. Bila klien tidak puas dengan tanggapannya, atau merasa tidak bisa mendiskusikan persoalan yang spesifik dengan lead auditor, maka banding boleh dibuat secara langsung kepada kantor PT ACube TIC International.</p> <p><i>The starting point of the appeal is to the Lead Auditor when closing the meeting. If the client is dissatisfied with his response, or feels unable to discuss specific issues with the lead auditor, then an appeal may be made directly to the office of PT ACube TIC International.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Form Banding • Appeal Form |
| 8 | <p>Klien menghubungi Manajer Sertifikasi PT ACube TIC International dalam waktu tujuh hari dari Audit, dan memberitahukan niat untuk mengajukan banding terhadap temuan Tim Audit. Atau klien dapat menghubungi Manajer Sertifikasi di Kantor Pusat PT ACube TIC International. Banding juga dapat diajukan terkait dengan keputusan dari Pengambil Keputusan Sertifikasi PT ACube TIC International.</p> <p><i>Clients can contact PT ACube TIC International Certification Manager within seven days from the audit date, and inform the intent to appeal regarding the audit team's findings. Or clients can contact the Certification Manager at PT ACube TIC International's Head Office. Appeals can also be filed related to the decision of PT ACube TIC International Certification Decision Makers.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Form Banding • Appeal Form |

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 4 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



| | | |
|----|---|---|
| 9 | <p>Formulir Banding akan dikirimkan kepada klien. Klien akan melengkapi dan mengembalikan Formulir Banding kepada Manajer Sertifikasi. Formulir Banding harus diajukan dalam waktu 30 hari sejak diterimanya dari PT ACube TIC International.</p> <p><i>An Appeal Form will be sent to clients. The clients will complete and return the Appeal Form to the Certification Manager. The Appeal Form must be submitted within 30 days of receipt from PT ACube TIC International.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Form Banding • Appeal Form |
| 10 | <p>Tinjauan dan penyelidikan awal akan dilakukan oleh Manajer Sertifikasi PT ACube TIC International, yang akan menghubungi klien untuk mendiskusikan Banding yang diajukan. Jika Manajer Sertifikasi menyetujui/menerima banding maka akan dibuat pemberitahuan/keputusan secara tertulis. Jika Manajer Sertifikasi menolak banding maka Formulir Banding akan diteruskan kepada Direktur, dimana prosedur yang sama akan berlaku. Jika banding tersebut ditolak oleh Direktur, maka Formulir Banding akan diajukan kepada Panel Banding Independen (Sub Komite Banding). Klien akan diberitahukan secara tertulis bahwa Banding diteruskan kepada Panel Banding Independen (Sub Komite Banding) dan akan diberitahukan rincian Anggota Panel Independen.</p> <p><i>An initial review and investigation will be carried out by PT ACube TIC International's Certification Manager, who will contact the client to discuss the submitted Appeals Form. If the Certification Manager approves / accepts the appeal, a written notice / decision will be made. If the Certification Manager rejects the appeal, the Appeal Form will be forwarded to the Director, where the same procedure will apply. If the appeal is rejected by the Director, the Appeal Form will be submitted to the Independent Appeals Panel (Appeals Sub-Committee). Client will be notified in writing that the Appeal is forwarded to the Independent Appeals Panel (Appeals Sub-Committee) and will be notified of the details of the Independent Panel Members.</i></p> | |
| 11 | <p>Jika klien merasa bahwa pembentukan panel independen (Sub Komite Banding) tersebut memiliki konflik kepentingan, dan keberatan dengan salah satu Anggota Panel, maka klien memiliki hak untuk keberatan dengan pembentukan panel dan harus mengajukan keberatan secara tertulis dalam waktu 15 hari sejak pemberitahuan oleh PT ACube TIC International dimana Banding akan ditinjau oleh Panel Banding Independen (Sub Komite Banding). Klien harus menunjukkan dengan jelas alasan keberatannya, yang akan dipertimbangkan oleh Ketua Panel. Jika mereka merasa keberatan klien dibenarkan, maka anggota tersebut akan diganti dengan alternatif personil berkompeten lainnya yang independen.</p> | |

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 5 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



| | | |
|----|--|--|
| | <p><i>If client feel that the establishment of an independent panel (Appeals Sub-Committee) has a conflict of interest, and objection with one of the Panel Members, then the client have the right to object to the panel formation and must submit their objection in writing within 15 days of the notification by PT ACube TIC International where appeal will be reviewed by the Independent Appeals Panel (Appeals Sub-Committee). The client must indicate clearly the reasons for the objection, which will be considered by the Panel Chair. If the Appeals Panel feel the client objection is justified, then the member will be replaced by alternative independent competent personnel.</i></p> | |
| 12 | <p>Klien kemudian akan diberikan secara tertulis keputusan dari hasil rapat panel independen (Sub Komite Banding). Selain itu, semua Banding yang telah diajukan kepada PT ACube TIC International juga akan ditinjau sebagai bagian dari proses Audit Surveillance oleh Badan Akreditasi dimana audit dilakukan, untuk menjamin keadilan dan ketidakberpihakan proses Banding.</p> <p><i>The client will then be given a written decision on the results of an independent panel meeting (Appeals Sub-Committee). In addition, all Appeals that have been submitted to PT ACube TIC International will also be reviewed as part of the Audit Surveillance process by the Accreditation Agency where the audit is conducted, to ensure the fairness and impartiality of the Appeals process.</i></p> | |
| 13 | <p>Dokumentasi dan Hasil Keputusan Banding akan disampaikan kepada Komite Ketidakberpihakan untuk ditinjau.</p> <p><i>Documentation and Results of Appeal Decisions will be submitted to the Impartiality Committee for review.</i></p> | |
| 14 | <p>Penyampaian, investigasi dan keputusan banding tidak akan mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon banding.</p> <p><i>Submission, investigation and decision on an appeal will not result in discriminatory actions against the appellent.</i></p> | |

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 6 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



| | | |
|----|--|--|
| 15 | <p>Tidak seperti Banding, tidak ada batasan waktu untuk membuat Keluhan. Namun, harus ada selang waktu yang cukup antara pelanggaran yang dirasakan dan Keluhan yang diajukan, itu akan membuat penyelidikan yang tidak berpihak lebih sulit. Keluhan akan ditinjau dan diselidiki oleh Manajer Sertifikasi PT ACube TIC International dimana anda memohon Registrasi. Manajer Sertifikasi akan bertanggung jawab untuk menangani keluhan hingga kepada kesimpulan, yang akan diberikan kepada klien secara tertulis. Jika klien tidak puas dengan tanggapannya maka klien dapat menghubungi Direktur PT ACube TIC International untuk membahas keluhan lebih lanjut.</p> <p><i>Unlike Appeals, there is no time limit for making a complaint. However, there must be an adequate interval between perceived violations and complaints that are made, it will make impartial investigations more difficult. Complaints will be reviewed and investigated by PT ACube TIC International Certification Manager where the client is requesting Registration. Certification Manager will be responsible for handling complaints to conclusions, which will be given to the client in writing. If not satisfied with the response then client can contact the Director of PT ACube TIC International to discuss complaints further.</i></p> | |
| 16 | <p>Dalam kasus keluhan terhadap klien, PT ACube TIC International harus mengkonfirmasi bilamana keluhan terkait kepada aktivitas sertifikasi. Jika begitu, sebuah audit tidak terjadwal mungkin penting, atau sebuah catatan mungkin dibuat untuk detail spesifik untuk ditinjau selama audit yang telah dijadwalkan selanjutnya ke klien tersebut.</p> <p>Segala keluhan mengenai klien yang tersertifikasi harus juga dirujuk oleh PT ACube TIC International kepada klien tersebut dalam bentuk pertanyaan pada waktu yang tepat.</p> <p>Dalam kasus keluhan mengenai anggota staff atau auditor sub-kontrak, rekaman disimpan dalam arsip personil yang relevan dan kebutuhan pelatihan yang tepat akan diidentifikasi, atau tindakan kedisiplinan mungkin akan diambil.</p> <p><i>In the case of complaints against clients, PT ACube TIC International must confirm if a complaint is related to certification activities. If so, an unscheduled audit might be important, or a record might be made for specific details to be reviewed during the next scheduled audit to the client.</i></p> <p><i>All complaints regarding certified clients must also be referred by PT ACube TIC International to the client in the form of questions at the right time.</i></p> | |

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 7 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



| | | |
|----|---|--|
| 17 | <p>Semua klien yang tersertifikasi harus dibuat tersedia, jika diminta, semua rekaman keluhan dan tindakan perbaikan yang diambil, berdasarkan standar dimana mereka disertifikasi atau dokumen referensi normative lainnya.</p> <p>Komunikasi terkait keluhan yang dibuat terhadap klien SML harus segera ditinjau, mengingat dampak lingkungan mengenai keluhan tersebut. Bila itu dianggap penting, sebuah kunjungan tidak terjadwal harus dibuat dan tindakan yang akan diambil untuk memecahkan persoalan akan dievaluasi. Jika ditentukan bahwa tindakan yang diambil dianggap tidak cukup maka registrasi/sertifikasi dari klien tersebut mungkin ditangguhkan.</p> <p><i>All certified clients must be made available, if requested, all records of complaints and corrective actions taken, based on the standard by which they are certified or other normative reference documents.</i></p> <p><i>Communications regarding complaints made against SML clients must be reviewed immediately, bearing in mind the environmental impact of the complaints. If this is considered important, an unscheduled visit must be made and actions to be taken to solve the problem will be evaluated. If it is determined that the actions taken are deemed insufficient then the registration / certification of the client may be suspended.</i></p> | |
| 18 | <p>Terlepas dari kesimpulan, semua Keluhan yang diterima, terlepas dari lokasi, akan diteruskan ke Kantor Pusat PT ACube TIC International untuk informasi, dan disamping itu ditinjau oleh Direktur. Mereka juga disusun dan disampaikan kepada Komite Ketidakberpihakan PT ACube TIC International dan Badan Akreditasi, yang akan memastikan bahwa Keluhan klien telah ditangani dengan adil dan tanpa prasangka.</p> <p><i>Regardless of the conclusion, all complaints received, regardless of location, will be forwarded to the PT ACube TIC International Head Office for information, and in addition will be reviewed by the Director. They are also drafted and submitted to the PT ACube TIC International Impartiality Committee and the Accreditation Board, which will ensure that the client's complaints are handled fairly and without prejudice.</i></p> | |

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 8 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



| | | |
|----|--|--|
| 19 | <p>Dalam kasus keluhan, PT ACube TIC International akan menentukan, bersama-sama dengan klien dan pengaju keluhan, apakah dan, jika demikian sejauh mana, subjek pengaduan dan resolusinya harus dibuat secara publik.</p> <p><i>In the case of complaints, PT ACube TIC International will determine, together with the client and complainant, whether and, if so to what extent, the subject of the complaint and its resolution must be made public.</i></p> | |
|----|--|--|

COMPLAINT OR APPEAL FORM

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 9 dari 10 |

PROSEDUR 1 – KELUHAN, BANDING DAN PERSELISIHAN

PROCEDURE 1 - COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES



| | |
|--|--|
| Surname First name or Company name | |
| First and last name of the reference person | |
| Email | |
| Phone | |
| Grounds for complaint or appeal | |
| How do you prefer to be contacted? | |

| | | | |
|--------------|--|----------|-----------------|
| Dokumen: | Prosedur 1 – Keluhan, Banding dan Perselisihan | Tanggal: | 23 Agustus 2023 |
| Edisi / Rev: | 0 / 0 | Hal : | Hal 10 dari 10 |