

1.0. TUJUAN / GOALS

- 1.1 Menjamin bahwa semua keluhan yang datang dari klien dan pihak yang berkepentingan dengan sistem Sertifikasi _ Inspeksi – Laboratorium dapat terwadahi dan dikelola dengan baik. Keluhan tersebut dapat diperuntukkan kepada PT Mutuagung Lestari ataupun kepada organisasi yang memperoleh sertifikasi/inspeksi/verifikasi/validasi/Laboratorium dari PT Mutuagung Lestari

Ensure all complaints or Appeals that come from the interest parties of certification-inspection- testing system can be accommodated and managed properly. The complaint can be designated to PT Mutuagung Lestari or to organizations that obtain certification / inspection / verification / validation/testing from PT Mutuagung Lestari

- 1.2 Menyediakan mekanisme bagi klien untuk banding terhadap keputusan Lembaga Sertifikasi - Inspeksi atau perselisihan antara kedua belah pihak

Provide a mechanism for organization to submit appeal against the decision of the certificate by the Certification – inspection Body or the dispute between the two sides

2.0. RUANG LINGKUP /SCOPE

Keluhan atau banding yang dapat ditindaklanjuti adalah yang disertai dengan bahan bukti yang relevan yang belum digunakan dalam proses sertifikasi.

Complaints or appeals that can be followed is accompanied by the relevant evidence which has not been used in the certification process.

3.0. REFERENSI /REFERENCE

- 3.1. MUTU 215 Keluhan Perselisihan dan Banding
3.2. SPO 214 Complaint and Grievance
3.3. LAB 208 Keluhan dan Banding

4.0. MEKANISME/ MECHANISM

- 4.1. Semua keluhan yang diterima dari pihak yang berkepentingan terkait dengan sistem sertifikasi – inspeksi - laboratorium, secara langsung diserahkan kepada PT Mutuagung Lestari, selanjutnya akan dicatat.

All complaints and appeals received from interested parties related to certification – inspection and testing system, which are directly submitted to PT Mutuagung Lestari, shall be formally recorded and acted accordingly

- 4.2. Form keluhan (MUTU 4181) dapat didownload di website mutu dan dikirimkan ke datacenter@mutucertification.com

Complaint report can be download in website and please send to datacenter@mutucertification.com

- 4.3. Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk dipertimbangkan, maka keluhan harus:

In order to be eligible for consideration, the complaint must:

- a. Secara tertulis dan ditanda tangani oleh pihak yang mengajukan keluhan
be in writing and signed by the complainant, or their delegated representative;
 - b. Tentukan alasan atau keluhan secara spesifik
specify the grounds on which the complaint is made;
 - c. Didukung oleh bukti yang relevan
be accompanied by relevant documented evidence
 - d. identitas yang mengajukan keluhan jelas, sekurang kurangnya nama individu atau lembaga, bukti identitas, alamat dan nomor telepon, serta pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar
The identity of the complainant is clear, include name of the individual or institution, proof of identity, address and telephone number, as well as a statement that the information submitted is correct
- 4.4. Keluhan dapat diajukan terhadap kinerja Manajemen atau personil PT Mutuagung lestari, penerapan sertifikasi klien yang disertifikasi PT Mutuagung Lestari dan lainnya
Complaints can against the performance of the Management or Personnel of PT Mutuagung Lestari, the performance of certified clients by PT Mutuagung Lestari and others
- 4.5. Keluhan atau Banding ditujukan kepada VP Operasi, jika keluhan terhadap VP, surat keluhan ditujukan kepada Executive VP atau Direktur atau dapat langsung ditujukan melalui email datacenter@mutucertification.com
Complaint or appeal is addressed to the VP Operations, if the complaint against the VP Operations, a letter of complaint is addressed to the EVP or Director or can be directly addressed via email datacenter@mutucertification.com
- 4.6. PT Mutuagung lestari akan mempelajari keluhan atau banding dan menanggapi secara tertulis relevansi keluhan atau banding dimaksud selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterima keluhan atau banding
PTMutuagung Lestari will investigate the complaint or appeal and respond in writing the relevance of a complaint or appeal is not later than seven (7) working days from the receipt of a complaint or appeal
- 4.7. Penyelesaian keluhan akan dilakukan investigasi secara internal.
The resolving of complaints will be investigated internally,
- 4.8. Untuk keluhan atau Banding yang dinyatakan relevan diproses oleh Tim Ad Hoc
For complaints or Appeal that declared relevant will be processed by the Ad Hoc Team
- 4.9. Tim Audit/Inspektor, Pengambil Keputusan pada kasus yang menjadi materi keluhan atau banding, pihak yang mengajukan keluhan atau banding, pihak yang dikeluhkan, dan instansi pemerintah terkait tidak dapat menjadi Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding
Audit Team / Inspector, Certification committee who involved with material complaint or appeal, the complainant or an appeal, the parties complained, and relevant government agencies cannot be an Ad Hoc Team in process of completion Complaint or Appeal
- 4.10. Keputusan dari Tim Ad Hoc merupakan keputusan akhir dan mengikat keduanya baik perusahaan instansi terkait /berwenang maupun Lembaga Sertifikasi/Inspeksi. Lembaga sertifikasi/Inspeksi bertanggung jawab atas seluruh keputusan di semua tingkat proses penanganan keluhan atau banding

Ad Hoc Team decision is final and binding both company relevant agencies / authorities and Certification / Inspection Body. Certification / inspection Body is responsible for all decisions at all levels of the process for handling complaints or appeals

- 4.11. Khusus untuk skema VLK dan PHPL, penyelesaian atas keluhan atau banding disampaikan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender terhitung sejak diterimanya laporan keluhan atau banding dan hasil penyelesaian keluhan atau banding ditembuskan ke Direktur Jenderal Kementerian Kehutanan.

For VLK and PHPL scheme, resolving of complaints or appeals submitted in writing to the complainant or the appeal no later than 20 (twenty) calendar days after the receipt the report of complaints or appeals and The decision will be forwarded to the Director General of the Ministry Forestry

- 4.12. Untuk SPO, Laporan investigasi akan dibuat dalam waktu 15 (lima belas) hari kerja dan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya, akan dilakukan pertemuan Komite Ad hoc untuk membuat keputusan laporan investigasi. Catatan: jadwal pertemuan Ad hoc Komite mempertimbangkan ketersediaan waktu dari mereka

*For SPO, The investigation report will be completed during 15 (fifteen) working days and for next 20 (twenty) working days **Agri** will be conducted by Ad hoc Committee meeting to make a decision of investigation report. Note: the timelines of Ad hoc Committee meeting considered the available time of them*

- 4.13. Selama proses penyelesaian keluhan atau banding, sertifikat yang telah diterbitkan tetap berlaku

During the process of resolving a complaint or appeal, the certificate had been issued remain valid

- 4.14. Jika relevan, PT Mutuagung lestari akan memberikan surat pernyataan resmi diakhir penyelesaian keluhan dan banding

If applicable, PT Mutuagung Lestari will issue an official statement at the end of the resolving of complaints and appeals

- 4.15. Jika membutuhkan proses keluhan dan banding lebih detail silahkan menghubungi datacenter@mutucertification.com

If you need a complaints and appeals process more detail, please contact us at datacenter@mutucertification.com

PROSES PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN, PERSELISIHAN DAN BANDING

