




**PROSEDUR SERTIFIKASI**

**BANDING DAN KELUHAN**

Nomor Dok	: SHS-P-05
Edisi / Revisi	: 00
Berlaku sejak	: 1 Agustus 2019
Halaman	: 3 halaman

**BANDING DAN KELUHAN**

DIBUAT	DIPERIKSA	DISAHKAN
 <b><u>Dadang Dwianto</u></b> Manajer Manajemen Mutu	 <b><u>Vitara Yudha</u></b> Manajer Sertifikasi	 <b><u>Bagus Supomo</u></b> Direktur

	<b>PROSEDUR SERTIFIKASI</b>  <b>BANDING DAN KELUHAN</b>	Nomor Dok : SHS-P-05
		Edisi / Revisi : 00
		Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 3 halaman

**1. Tujuan :**

Memastikan proses sertifikasi usaha pariwisata sesuai dengan aturan dan kriteria persyaratan SNI ISO/IEC 17021-1 : 2015.

**2. Ruang Lingkup :**

Prosedur ini meliputi penanganan Banding & Keluhan yang disampaikan oleh klien yang disertifikasi oleh LSUP SHS.

**3. Prosedur :**

**3.1 Keluhan**

3.1.1 Klien dapat menyampaikan keluhan secara tertulis kepada LSUP SHS yang berkaitan dengan kegiatan sertifikasi yang merupakan tanggung jawab LSUP SHS. Keluhan yang diterima dalam Formulir Keluhan.

3.1.2 Manajer Sertifikasi memvalidasi dan menanggapi setiap keluhan yang diterima dan menginvestigasinya.

3.1.3 Hasil dari investigasi dan rekomendasi akan disampaikan kepada Direktur LSUP SHS.

3.1.4 Hasil penyelesaian keluhan direkam dan diinformasikan kepada pengirim keluhan. Kemudian Manajer Sertifikasi menetapkan tindakan yang diperlukan untuk mencegah agar hal yang dikeluhkan tidak terulang kembali.

**3.2 Banding**


3.2.1 Pemohon banding dapat mengajukan banding ke LSUP atas keputusan yang dibuat oleh LSUP SHS.

3.2.2 Keputusan yang dimaksud adalah hasil penyelesaian atas keluhan yang disampaikan oleh pengirim keluhan dan/atau keputusan hasil sertifikasi yang dikeluarkan oleh LSUP SHS.

3.2.3 Pengajuan banding harus dalam bentuk tertulis dan disampaikan paling lambat 1 bulan/30 hari sejak keputusan diterima oleh pemohon banding.

3.2.4 Manajer Sertifikasi akan merekam banding pada Formulir Banding dan memvalidasinya sebelum dilakukan investigasi.

3.2.5 Manajer Sertifikasi menyampaikan surat ke pemohon banding paling lambat 7 hari setelah banding diterima untuk menginformasikan bahwa penyelesaian investigasi dan banding tersebut paling lambat 30 hari.

	<b>PROSEDUR SERTIFIKASI</b>  <b>BANDING DAN KELUHAN</b>	Nomor Dok : SHS-P-05
		Edisi / Revisi : 00
		Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 3 halaman

- 3.2.6 Investigasi banding dilaksanakan oleh Tim Banding yang ditetapkan oleh LSUP SHS dan tidak terlibat dalam kegiatan audit dan keputusan sertifikasi pemohon banding.
- 3.2.7 Hasil investigasi disampaikan Manajer Sertifikasi kepada Tim Banding untuk dicapai suatu keputusan.
- 3.2.8 Tim Banding adalah personel yang independen.
- 3.2.9 Tim Banding terdiri dari pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) yang independen, perwakilan dari LSUP dan perwakilan dari auditor yang tidak terlibat dalam kegiatan sertifikasi pemohon banding. Tim Banding tidak boleh terlibat dalam kegiatan organisasi yang mengajukan banding.
- 3.2.10 Bila diperlukan, Tim Banding dapat memperbolehkan pemohon banding untuk mengajukan banding yang disampaikan melalui presentasi dalam rapat Tim Banding.
- 3.2.11 Tim Banding harus memeriksa banding secara rinci dan membuat rekomendasi sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan akhir oleh Ketua Tim Banding.
- 3.2.12 Keputusan akhir dari Tim Banding tidak dapat diganggu gugat.

#### **4. Formulir/Dokumen Terkait**

- 4.1 Formulir Keluhan
- 4.2 Formulir Kajian Permohonan Banding
- 4.3 Formulir Hasil Investigasi dan Rekomendasi Keluhan
- 4.4 Formulir Hasil Banding