

KELUHAN

- ❖ Tetapkan Tanggung Jawab mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang di perlukan memvalidasi keluhan
- ❖ Konfirmasi keluhan apakah berkaitan dengan kegiatan sertifikasi atau berkaitan dengan klien bersertifikat
- ❖ Rujuk setiap keluhan pada waktu yang tepat jika keluhan berkaitan tentang personel bersertifikat
- ❖ Lakukan validasi keluhan dari pelanggan selidiki keluhan termasuk tindakan-tindakan yang dilakukan sebagai tanggapan terhadap mereka
- ❖ Rekam keluhan untuk didokumentasi tetapkan tindakan dalam menanggapi setiap keluhan
- ❖ Pastikan setiap koreksi dan tindakan korektif yang diambil telah sesuai
- ❖ Bila mungkin oleh unit kerja akui keluhan yang disampaikan oleh pengadu dan berikan laporan
- ❖ Kaji dan setuju keputusan penanganan keluhan oleh tim/individual yang tidak terlibat dalam subjek pengaduan
- ❖ Kaji subjek keluhan bila keluhan yang diajukan terkait dengan pemegang sertifikat dan pihak yang mengajukan keluhan dan buat resolusi yang hasilnya dapat diketahui oleh publik
- ❖ Lakukan pemecahan masalah dalam pengambilan keputusan dengan tetap menjaga integritas dan ketidakberpihakan
- ❖ Komunikasikan keputusan terhadap keluhan kepada pengadu bila mungkin berikan pemberitahuan resmi akhir proses penanganan keluhan kepada pelapor