

MEKANISME KELUHAN & GANTI RUGI

PT. Indonesia Oficial Sertifikasi Utama



Giving High Priority
To Service Our Partner



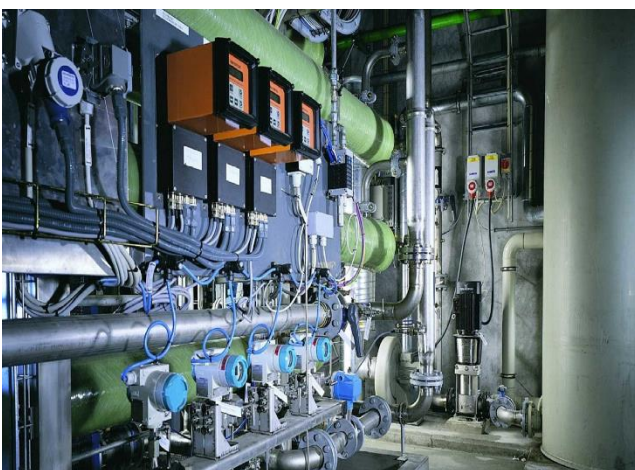
MEKANISME GANTI RUGI

PT. Indonesia Oficial Sertifikasi Utama berkewajiban mengeluarkan ganti rugi apabila terjadi kerusakan pada peralatan maupun system yang disebabkan kesalahan dari pihak penguji.

Mekanisme pemberian ganti rugi kepada pelanggan / pemilik instalasi adalah sebagai berikut:

1. Pemberian ganti rugi dapat berupa materi atau dengan penggantian peralatan yang rusak, sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.
2. Pelanggan menyampaikan pengaduan secara tertulis kepada PT. Indonesia Oficial Sertifikasi Utama tentang kerusakan peralatan, selambat-lambatnya 3 hari setelah dioperasikan, dengan dilampiri bukti-buktidokumentasi.
3. PT. Indonesia Oficial Sertifikasi Utama akan melakukan investigasi bersama-sama dengan pemilik instalasi listrik milik pelanggan dan dituangkan dalam Berita Acara yang disetujui oleh kedua belah pihak. Apabila ternyata kerusakan peralatan yang disebabkan oleh petugas milik pelanggan, maka kerusakan peralatan bukan menjadi tanggungjawab PT. Indonesia Oficial Sertifikasi Utama , tetapi bila ternyata kerusakan peralatan tersebut disebabkan karena petugas dari PT. Indonesia Oficial Sertifikasi Utama , maka peralatan tersebut diganti sesuai dengan kesepakatan.
4. Pengajuan klaim akan diproses selambat-lambatnya 3 hari setelah ada kesepakatan dari kedua belah pihak.

Apabila dalam waktu 3 hari setelah pengujian tidak ada pengaduan, maka dianggap tidak ada masalah dengan peralatan yang diuji.



KELUHAN PELANGGAN

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa sertifikasi, tentunya sangat mengedepankan kepuasan pelanggan, sehingga kami harus tanggap terhadap keluhan-keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan sebagian besar disebabkan karena keterlambatan proses terbitnya SLO, terkesan lama, hal ini disebabkan karena kelengkapan dokumen baik itu data teknis maupun administrasi pengelolaan SLO belum dipenuhi oleh pelanggan sehingga SLO belum bisa diproses lebih lanjut. Selain itu pelanggan masih banyak belum mengetahui persyaratan yang dimaksud, untuk itu diharapkan pelanggan aktif berkoordinasi dengan Tim PT. Indonesia Oficial Sertifikasi Utama. Keluhan pelanggan dapat menghubungi PT. Indonesia Oficial Sertifikasi Utama.



Keluhan dan Banding Verbal

Ketika keluhan lisan diterima, staf harus mengakui keluhan tersebut dan mendengarkan dengan hormat kepada penggugat sesuai dengan pedoman berikut :

- a) Terimakasih atas tanggapan mereka.
- b) Jelaskan bahwa Perusahaan menghargai komentar mereka karena akan membantu kami memperbaiki layanan kami.
 - Tunjukkan empati untuk situasi klien. Dengarkan baik-baik keluhannya.
 - Diskusikan hasil yang diharapkan untuk keluhan mereka.
 - Jelaskan prosedur pengaduan termasuk hak mereka untuk diwakili atau didukung oleh advokat, jika diperlukan.
 - Dapatkan rincian klien, informasikan kepada mereka bahwa data pribadi mereka akan tetap dirahasiakan.
- c) Setujui kerangka waktu untuk menanggapi klien
- d) Beritahu klien saat tindakan perbaikan, disetujui oleh Manajemen Perusahaan, telah dilaksanakan.
- e) Jika klien tidak puas dengan tindakan korektif mereka harus diundang untuk membuat Pengaduan Tertulis Formal kepada Manajemen Perusahaan.
- f) Catat catatan semua korespondensi pada Formulir untuk Daftar Keluhan Pelanggan.

Keluhan dan Banding Tertulis

Keluhan tertulis harus dikelola sesuai dengan pedoman berikut:

- a)** Semua keluhan tertulis yang diterima oleh Perusahaan harus segera dirujuk ke Manajemen Perusahaan yang akan memastikan tindakan berikut terjadi
- Mengkonfirmasi penerimaan keluhan dan prosedur Perusahaan untuk menangani keluhan, termasuk hak mereka atas advokat, secara tertulis dalam waktu 2 hari sejak diterimanya.
 - Atur untuk bertemu klien untuk mendiskusikan resolusi keluhan dan tindakan korektif potensial. Informasikan kepada klien tentang hak mereka untuk diwakili atau didukung oleh advokat.
 - Setuju kerangka waktu untuk menanggapi klien.
 - Beritahu klien, secara tertulis, setelah tindakan korektif diterapkan.
- b)** Jika klien tidak puas dengan resolusi tersebut, mereka harus diajak untuk membawa keluhan mereka ke Manajemen Perusahaan.
- c)** Semua keluhan yang disampaikan kepada Manajemen Perusahaan harus dilakukan secara tertulis.
- d)** Catat catatan semua korespondensi pada Formulir untuk Daftar Keluhan Pelanggan.

Menyelesaikan Keluhan dan Banding

Manajer Pemasaran, atau delegasinya, bertanggung jawab untuk menyelidiki keluhan.

- a. Catat semua rincian komunikasi dengan klien dalam Formulir untuk Daftar Keluhan Pelanggan pada saat penerimaan, atau sesegera mungkin setelahnya.
- b. Jaga agar klien cukup mengetahui kemajuan penyelidikan keluhan mereka.
- c. Identifikasi tindakan korektif.
- d. Konfirmasikan kepuasan klien dengan usulan tindakan korektif.
- e. Semua masalah restitusi atau ganti rugi melebihi nilai layanan yang diberikan atau yang melibatkan pengakuan publik adalah atas pertimbangan Manajemen Perusahaan
- f. Anjurkan klien untuk meninjau ulang keluhan mereka lebih lanjut, jika mereka tidak puas dengan resolusi tersebut.
- g. Melaksanakan tindakan korektif.
- h. Beritahu klien bahwa tindakan korektif telah dilaksanakan dan pastikan mereka puas dengan hasilnya.

Formulir daftar keluhan pelanggan lengkap dan korespondensi tertulis harus diajukan di sistem dokumentasi informasi.

Menyelesaikan Keluhan dan Banding

Manajer Pemasaran, atau delegasinya, bertanggung jawab untuk menyelidiki keluhan.

- a. Catat semua rincian komunikasi dengan klien dalam Formulir untuk Daftar Keluhan Pelanggan pada saat penerimaan, atau sesegera mungkin setelahnya.
- b. Jaga agar klien cukup mengetahui kemajuan penyelidikan keluhan mereka.
- c. Identifikasi tindakan korektif.
- d. Konfirmasikan kepuasan klien dengan usulan tindakan korektif.
- e. Semua masalah restitusi atau ganti rugi melebihi nilai layanan yang diberikan atau yang melibatkan pengakuan publik adalah atas pertimbangan Manajemen Perusahaan
- f. Anjurkan klien untuk meninjau ulang keluhan mereka lebih lanjut, jika mereka tidak puas dengan resolusi tersebut.
- g. Melaksanakan tindakan korektif.
- h. Beritahu klien bahwa tindakan korektif telah dilaksanakan dan pastikan mereka puas dengan hasilnya.

Formulir daftar keluhan pelanggan lengkap dan korespondensi tertulis harus diajukan di sistem dokumentasi informasi.

Keputusan Keluhan dan Banding

- a) Direktur dan/atau delegasinya bertanggung jawab untuk memutuskan dari proses keluhan dan banding sesuai dengan kesepakatan kontrak antara klien yang melaporkan.
- b) Direktur dan/atau delegasinya akan mempublikasikan keputusan penyelesaian keluhan dan banding tersebut secara resmi melalui korespondensi secara tertulis.
- c) Hasil keputusan akhir keluhan klien harus disepakati bersama antara manajemen perusahaan dengan klien
- d) Apabila keputusan akhir keluhan klien disebabkan karena kesalahan dari tindakan layanan perusahaan, maka manajemen perusahaan bersedia mengganti rugi sesuai nilai layanan yang diberikan.



OFFICE
PERUMAHAN GUNUNG SARI INDAH
BLOK AA NO 15
SURABAYA - 60223
TELP : 081234546624
Email : iosh.elite.ind@gmail.com
Website : <http://slo-iosh.id>

	PT INDONESIA OFISIAL SERTIFIKASI HUTAMA			
	PROSEDUR	No Dok.: SMM-IOSH/OPR-PR-02		
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	Tanggal Berlaku: 02 Januari 2023	No Revisi: 00	Hal: 1 dari 5	

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No Dokumen : SMM-IOSH/OPR-PR-02
No. Revisi : 00

Pengesahan				
	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Disusun Oleh :	Aldyo M.P	Manajemen Mutu	02 Januari 2024	
Disetujui Oleh :	Hari Cahyono	Direktur	02 Januari 2024	 

	PT INDONESIA OFISIAL SERTIFIKASI HUTAMA			
	PROSEDUR		No Dok.: SMM-IOSH/OPR-PR-02	
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	Tanggal Berlaku: 02 Januari 2023		No Revisi: 00	

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Persetujuan	1
Daftar Isi	2
Lembar Perubahan Dokumen	3
1. Tujuan	4
2. Ruang lingkup	4
3. Referensi	4
4. Definisi	4
5. Tanggung Jawab	4
6. Prosedur	4
7. Lampiran	5

[illegible]

	PT INDONESIA OFISIAL SERTIFIKASI HUTAMA			
	PROSEDUR		No Dok.: SMM-IOSH/OPR-PR-02	
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	Tanggal Berlaku: 02 Januari 2023	No Revisi: 00	Hal: 4 dari 5	

1. TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk dapat menangani setiap keluhan yang disampaikan oleh Pelanggan agar dapat ditangani secara cepat sehingga dapat memuaskan Pelanggan dan mencegah keluhan serupa supaya tidak terulang.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan sejak diterimanya keluhan, baik di kantor maupun di site sampai dilaporkannya tindakan perbaikan yang telah dilakukan kepada Pelanggan.

3. REFERENSI

3.1. Standard ISO 9001:2015 Klausul 8.7 tentang Pengendalian ketidaksesuaian Output

4. DEFINISI

4.1. keluhan pelanggan adalah bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa perusahaan yang bisa bersifat tertulis maupun lisan

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Bagian Marketing bertanggung jawab untuk menerima keluhan dari Pelanggan.
- 5.2 Bagian Pengiriman bertanggungjawab untuk untuk melaksanakan tindakan penanganan/perbaikan yang diperlukan untuk menindaklanjuti keluhan.
- 5.3 Pelaksana yang ditunjuk untuk melakukan perbaikan bertanggung jawab melaksanakan tindakan perbaikan yang telah ditentukan

6. PROSEDUR

- 6.1 Pelanggan/Konsultan/Owner mengajukan keluhan kepada PT. IOSH TTECHNIC INDONESIA.
- 6.2 Bagian Marketing Menerima keluhan dari pihak Owner/Konsultan/Pelanggan, baik lisan maupun tertulis.
- 6.3 Personil yang menerima keluhan memeriksa/memutuskan apakah keluhan yang diterima tersebut menjadi kewenangannya dan mampu ditindaklanjuti secara langsung.
 - a. Bila bisa ditindaklanjuti, maka akan langsung ditindaklanjuti.
 - b. Bila tidak bisa, maka akan disampaikan kepada MR/Direktur.
- 6.4 Apabila keluhan yang diterima dari Pelanggan masih dalam batas kewenangan personil yang menerima keluhan tersebut untuk menindaklanjuti perbaikan terhadap keluhan yang diterima tersebut.
- 6.5 MR/Direktur menerima laporan keluhan Pelanggan yang masuk dan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait (Apabila diperlukan). Untuk menentukan tindakan yang akan diambil dalam menangani keluhan yang diterima tersebut bagian Marketing/ bagian Pengiriman menulis keluhan tersebut kedalam form Keluhan Pelanggan (OPR-FR-02-01) dan menyampaikan kepada pihak terkait untuk pelaksanaan penanganan lebih lanjut.
- 6.6 Pihak yang terkait dengan penanganan keluhan yang telah ditunjuk oleh MR/Direktur menentukan penanganan dan personil yang bertanggungjawab melakukan perbaikan.

	PT INDONESIA OFISIAL SERTIFIKASI HUTAMA			
	PROSEDUR		No Dok.: SMM-IOSH/OPR-PR-02	
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	Tanggal Berlaku: 02 Januari 2023	No Revisi: 00	Hal: 5 dari 5	

Bagian terkait memonitor pelaksanaannya melalui form Rencana Waktu Pelaksanaan Pekerjaan atau dengan menyampaikan/menerbitkan form Permintaan Tindakan Perbaikan (MR-FR-04-01).

- 6.7 Personil/Bagian yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam menangani keluhan yang diterima akan melaksanakan tindakan perbaikan/penanganan yang telah ditentukan dan melaporkan hasilnya kepada MR/Direktur.
- 6.8 MR/Direktur menerima laporan hasil penanganan/perbaikan yang telah dilakukan sesuai dengan formulir Rencana Waktu Pelaksanaan Perbaikan (OPR-FR-02-01) atau form Permintaan Tindakan Perbaikan (MR-FR-04-01).
- 6.9 MR/Direktur memeriksa/memutuskan apakah hasil penanganan yang dilakukan telah sesuai,
 - a. Bila belum sesuai, maka akan disampaikan lagi kepada personil/yang melakukan penanganan/perbaikan untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan.
 - b. Bila telah sesuai, maka akan menyampaikan laporan hasil penanganan tersebut untuk didokumentasikan dan dianalisa agar kejadian yang serupa tidak terulang kembali.
- 6.10 Marketing yang menerima laporan penanganan yang telah sesuai dan menyampaikannya kepada pelanggan/Konsultan/Owner.
- 6.11 Pelanggan menerima laporan penanganan keluhan yang disampaikan

7. LAMPIRAN

- 7.1 Formulir Keluhan Pelanggan (OPR-FR-02-01)
- 7.2 Formulir Rencana Waktu Pelaksanaan Perbaikan (OPR-FR-02-02)