SALINAN

PROSEDUR

POS.17 - PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

LEMBAR PENGESAHAN

Status : [√] Terkendali

[ ] Tidak Terkendali

Nomor Dokumen : POS.17-KB

	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Disiapkan Oleh	Hellen, ST	Kepala Urusan Sistem Manajemen Mutu	
Diperiksa Oleh	Restu Ramos Doli Hasibuan, ST	Koordinator Manajemen Mutu	
Disetujui Oleh	Erwanto Tandrigau, SE	Ketua Pelaksana	

Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya tanpa seijin dari LSBU Konstruksi Indonesia

ISO DOCUMENT - DO NOT PRINT

NO SMM	DI.18-LSBU.KI	PARAF SMM
NO UPD	**15/UPD-SMM/XII/22**	

SALINAN

	PROSEDUR	No. Dokumen	POS.17-KB
		Edisi / Revisi	01/01
	PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	Berlaku sejak	21.10.2022
		Tanggal Review	05.09.2023
		Halaman	1 dari 1

PROSES ALUR PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

(14 Hari Kerja)

LSBU KONSTRUKSI INDONESIA

Menerima Keluhan / Banding dari Pelaku Usaha atau Pihak lain
Penerima keluhan / banding (Koordinator Administrasi) (Hari - 0)

Mencatat informasi keluhan / banding
Pencatat keluhan / banding (Koordinator Administrasi) (1 Hari Kerja)

Memvalidasi keluhan, investigasi, perbaikan, tindakan perbaikan
(Koordinator Administrasi) (7 Hari Kerja)

Memverifikasi keluhan yang sudah ditindaklanjuti, menetapkan tindakan yang perlu diambil (komunikasikan dengan Direktur Utama)
(Koordinator Manajemen Mutu) (10 Hari Kerja)

Menindak personal yang menyebabkan keluhan
(Koordinator Administrasi) (14 Hari Kerja)

Merespon keluhan/banding
(Unit Kerja terkait, Koordinator manajemen mutu) (Segera)

Mengkomunikasikan perbaikan/tindakan perbaikan dari keluhan / banding kepada Pelaku Usaha atau Pihak lain
(Unit Kerja terkait, Koordinator manajemen mutu) (Segera)

ISO DOCUMENT - DO NOT PRINT

SALINAN

KONSTRUKSI INDONESIA	**FORMULIR**	No. Dokumen	FM.KB.17-02
		Edisi / Revisi	01/00
	KELUHAN DAN BANDING	Berlaku sejak	21.10.2022
		Tanggal Review	05.09.2023
		Halaman	1 dari 1

TIMBAL BALIK BUJK
(FM.KB.17-02)

A. KELUHAN

Hari/Tanggal	
Nama Badan Usaha/Instansi	
Alamat	
Tanggapan terhadap tindakan perbaikan :	
Disetujui BUJK	Nama Jelas
Diterima LSBU Konstruksi Indonesia	Nama Jelas

B. BANDING

Hari/Tanggal	
Nama Badan Usaha/Instansi	
Alamat	
Penilaian terhadap Banding	Setuju / Tidak Setuju *
Apabila BUJK Tidak setuju, maka :	
1.BUJK membatalkan proses sertifikasi dengan mematuhi ketentuan yang berlaku	
2.BUJK meminta penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga dengan mematuhi segala persyaratan dan resiko ke depannya	
Disetujui BUJK	Nama Jelas
LSBU Konstruksi Indonesia	
Koordinator Sertifikasi	Ketua Pelaksana

ISO DOCUMENT - DO NOT PRINT