

 PT. Nukila Husna Berkariya	<h1>Procedure Operational Standard</h1> CB-MS PT. NUKILA HUSNA BERKARIYA	No. Doc. : SOP/NHB/9.2/O
		Publish/Rev : 0/0
		Effective Date : 1 Maret 2026
		Page : 1 of 3
<p><u>PENGAIJUAN KELUHAN, MASUKAN, DAN SARAN</u> <i>Submission Of Complaints, Feedback, And Suggestions</i></p>		

1. Tujuan
Purpose

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan penanganan keluhan, kritik, dan saran dari pihak klien atau pihak terkait lainnya ditangani secara objektif, transparan, adil, dan tepat waktu demi perbaikan berkelanjutan di Lembaga Sertifikasi PT. Nukila Husna Berkariya.

This procedure aims to ensure that complaints, criticisms, and suggestions from clients or other relevant parties are handled objectively, transparently, fairly, and in a timely manner, supporting continuous improvement within PT. Nukila Husna Berkariya.

2. Ruang lingkup
Scope

Prosedur ini berlaku untuk seluruh proses penerimaan, pencatatan, penanganan, evaluasi, serta tindak lanjut atas keluhan terhadap auditor individu, keluhan terhadap tim auditor atau staf lembaga, serta kritik dan saran terkait proses sertifikasi.

This procedure applies to the entire process of receiving, recording, handling, evaluating, and following up on complaints regarding individual auditors, audit teams, or certification body staff, as well as criticism and suggestions related to the certification process.

3. Acuan
Reference

1. SNI ISO/IEC 17021-1:2015 Clause 8 point 8.3 Control Document.
2. SNI ISO 9001:2015 – Klausul 10.2 (Ketidaksesuaian dan tindakan korektif)
3. Quality Manual Certification Body Management System PT. Nukila Husna Berkariya Point 8.3 Control Document.

4. Tanggung jawab
Responsible

1. Tim terkait
Relevant Team
2. Kepala Departemen terkait
Head of the Relevant Department
3. Tim Mutu
Quality Team

5. Prosedur
Procedure

5.1 Pengajuan Keluhan, Kritik, atau Saran

1. Klien atau pihak terkait dapat menyampaikan keluhan/kritik/saran melalui:

	<h1>Procedure Operational Standard</h1> CB-MS PT. NUKILA HUSNA BERKARIYA	No. Doc. : SOP/NHB/9.2/O
		Publish/Rev : 0/0
		Effective Date : 1 Maret 2026
		Page : 2 of 3
<p><u>PENGAJUAN KELUHAN, MASUKAN, DAN SARAN</u> <i>Submission Of Complaints, Feedback, And Suggestions</i></p>		

- Email resmi lembaga
- Formulir keluhan online/website
- Surat tertulis
- Kotak saran (jika tersedia)
- Wawancara langsung yang terdokumentasi

2. Pengajuan harus menyertakan:

- Identitas pelapor (opsional untuk kritik/saran; wajib untuk keluhan)
- Deskripsi kejadian/masalah
- Nama auditor/tim jika relevan
- Tanggal dan lokasi kejadian

5.2 Penerimaan dan Pencatatan

1. Petugas administrasi mencatat laporan dalam **Log Keluhan** dengan nomor referensi.
2. Wakil Manajemen/Koordinator Administrasi dan Sertifikasi menerima notifikasi dan menindaklanjuti dalam waktu **maksimal 3 hari kerja**.

5.3 Evaluasi dan Investigasi

1. Evaluasi dilakukan secara objektif oleh pihak yang **tidak terlibat langsung** dalam kasus keluhan.
2. Jika keluhan menyangkut konflik kepentingan, maka ditunjuk personel independen.
3. Proses investigasi dilakukan dalam waktu **maksimal 10 hari kerja**.

5.4 Penyalpaian Tanggapan

1. Lembaga menyampaikan hasil evaluasi dan tindak lanjut kepada pelapor secara tertulis.
2. Jika diperlukan, dilakukan pertemuan klarifikasi antara lembaga dan pelapor.

5.5 Tindakan Korektif

1. Jika keluhan terbukti, tindakan korektif diambil terhadap personel atau proses terkait.
2. Hasil tindakan korektif harus terdokumentasi dan dievaluasi efektivitasnya.

5.6 Penyimpanan Dokumen

1. Seluruh dokumen keluhan disimpan secara rahasia selama minimal **5 tahun**.
2. Informasi keluhan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang.

F. Dokumen terkait **Related Document**

1. Formulir Pengajuan Keluhan dan Saran (F/NHB-M/12)
Complaint and Suggestion Form

	<h1>Procedure Operational Standard</h1> <p>CB-MS PT. NUKILA HUSNA BERKARIYA</p>	No. Doc. : SOP/NHB/9.2/O
		Publish/Rev : 0/0
		Effective Date : 1 Maret 2026
		Page : 3 of 3
<p><u>PENGALUAN KELUHAN, MASUKAN, DAN SARAN</u> <i>Submission Of Complaints, Feedback, And Suggestions</i></p>		

2. Formulir Kritik, Saran, dan Usulan Pihak Internal (F/NHB-M/13)
Internal Criticism, Suggestion, and Proposal Form
3. Formulir Daftar Keluhan dan Banding
Complaint and Appeal List Form