BATAS WAKTU PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING (FR.KB.11–03)

Aktivitas Penanganan	PIC	Batas Waktu
1. Menerima keluhan/banding dari pelanggan	Setiap karyawan yang pertama menerima keluhan/banding, Koordinator Administrasi	T0
2. Mencatat informasi keluhan/ banding dan menginformasikan ke Unit Kerja terkait,Koordinator Manajemen Mutu,	Koordinator Administrasi	T0 + 1 hari kerja
3. Memvalidasi keluhan, investigasi, perbaikan, tindakan perbaikan	Kepala Dept terkait	T0 + 7 hari kerja
4. Memverifikasi keluhan yang sudah ditindaklanjuti, menetapkan tindakan yang perlu diambil (komunikasi dengan top management)	Koordinator manajemen mutu	T0 + 10 hari kerja
5. Menindak personal yang menyebabkan keluhan sesuai PP	Koordinator Administrasi	T0 + 14 hari kerja
6. Merespon keluhan pelanggan/banding	Unit Kerja terkait, Koordinator manajemen mutu	Segera setelah mendapat keluhan/bandin g
7. Mengkomunikasikan perbaikan/tindakan perbaikan dari keluhan kepada pelanggan	Unit Kerja terkait, Koordinator manajemen mutu	Segera setelah melakukan perbaikan
8. Penilaian dan Analisa tahunan	Koordinator manajemen mutu	Management review