

	PT MUTU HIJAU INDONESIA	No. Dokumen : PSMML 11
		No. Edisi/Revisi : 0/6
		Tanggal Terbit : 1 Januari 2016
		Halaman : 1 dari 5
PROSEDUR PENANGANAN BANDING		

1.0 Tujuan

Prosedur ini disusun dengan tujuan sebagai panduan dalam penanganan banding mulai penerimaan sampai pengambilan keputusan banding.

2.0 Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup penanganan banding yang disampaikan oleh Klien terhadap hasil penilaian Lembaga MHI terkait proses sertifikasi yang antara lain disebabkan karena Klien tidak memenuhi persyaratan dalam audit sertifikasi/lingkup sertifikasi atau kinerja personel (Tim Auditor) Lembaga MHI kurang profesional.

3.0 Acuan

- a. PM 7
- b. ISO/IEC 17021-1:2015, *Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems*
- c. ISO/IEC TS 17021-2 : 2012, *Competence requirements for auditing and certification of Environmental Management Systems*
- d. ISO/IEC TS 17021-3 : 2013, *Competence requirements for auditing and certification of Quality Management Systems*
- e. ISO 19011:2011, *Guidelines for Auditing Management System.*
- f. ISO 9001:2015, *Quality Management System - Requirements*
- g. ISO 14001:2015, *Environmental Management Systems—Specification with Guidance for use*

4.0 Indikator Kinerja

Penanganan Banding dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan kebijakan Lembaga MHI.

5.0 Penanggungjawab / Personel Terkait

- 5.1 Manajer Teknis bertanggungjawab untuk menerima banding dari Klien.
- 5.2 Manajer Teknis bertanggungjawab untuk menyampaikan adanya banding dari Klien kepada Direktur atau Pengambil Keputusan.
- 5.3 Direktur atau Pengambil Keputusan memberitahukan kepada Komite Pengaman Ketidakberpihakan untuk menyelesaikan permasalahan banding.
- 5.4 Direktur atau Pengambil Keputusan akan memberitahukan kepada Klien tentang hasil akhir yang diputuskan dalam sidang Komite Pengamanan Ketidakberpihakan.

	PT MUTU HIJAU INDONESIA	No. Dokumen : PSMML 11
		No. Edisi/Revisi : 0/6
		Tanggal Terbit : 1 Januari 2016
		Halaman : 2 dari 5
PROSEDUR PENANGANAN BANDING		

6.0 Definisi

Definisi-definisi yang digunakan dalam prosedur ini mengacu pada standard ISO/IEC 17021-1: 2015, ISO/IEC TS 17021-2 : 2012, ISO/IEC TS 17021-3 : 2013, ISO 19011:2011, ISO 9001 : 2015 dan ISO 14001:2015.

7.0 Prosedur

7.1 Penanganan Banding

- 7.1.1 Lembaga MHI menetapkan proses penanganan banding yang diajukan oleh Klien atas keputusan sertifikasi dan/atau menyangkut tim auditor. Proses penanganan banding mencakup proses penerimaan banding, evaluasi atas materi banding dan proses untuk memutuskan banding.
- 7.1.2 Lembaga MHI bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi banding.
- 7.1.3 Lembaga MHI bertanggungjawab atas keputusan pada seluruh tingkatan dalam proses penanganan banding. Seluruh banding yang diajukan oleh setiap Klien akan ditangani, diinvestigasi dan diputuskan sesuai prosedur tanpa ada perbedaan (diskriminasi).
- 7.1.4 Lembaga MHI memastikan bahwa seluruh personel yang terlibat dalam penanganan banding bukan merupakan personel yang menjadi subjek banding.
- 7.1.5 Dalam penanganan banding lembaga MHI menetapkan metode berikut:
 - a. Outline proses penerimaan, validasi dan investigasi banding serta untuk memutuskan tindakan yang akan dilakukan dengan memperhatikan hasil dari banding sejenis sebelumnya;
 - b. Pelacakan dan pencatatan banding termasuk tindakan untuk menyelesaikannya;
 - c. Memastikan bahwa tindakan koreksi dan korektif telah dilakukan.

7.2 Penerimaan Banding

- 7.2.1 Permintaan banding yang diajukan oleh Klien hanya dapat diterima secara tertulis termasuk alasan banding diserahkan kepada Lembaga MHI dalam jangka waktu paling lambat 28 (dua puluh delapan) hari setelah Klien menerima keputusan sertifikasi dari Lembaga MHI.

	PT MUTU HIJAU INDONESIA	No. Dokumen : PSMML 11
		No. Edisi/Revisi : 0/6
		Tanggal Terbit : 1 Januari 2016
		Halaman : 3 dari 5
PROSEDUR PENANGANAN BANDING		

7.2.2 Manajer Teknis memasukkan rincian banding dalam catatan dan rekaman lengkap banding sesuai FSMML 11.01.

7.2.3 Bagian Administrasi harus membuat tanda terima banding dari klien.

7.3 Evaluasi Banding

7.3.1 Manajer Teknis melaporkan adanya banding kepada Direktur atau Pengambil Keputusan.

7.3.2 Direktur atau Pengambil Keputusan melakukan evaluasi materi banding dan memberikan jawaban secara tertulis mengenai progres penanganan banding dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kepada Klien yang mengajukan banding.

7.3.3 Hasil evaluasi permintaan banding dituangkan dalam formulir evaluasi banding (FSMML 11.02)

7.3.4 Direktur atau Pengambil Keputusan menyampaikan informasi adanya permintaan banding kepada Komite Pengaman Ketidakberpihakan.

7.4 Rapat Keputusan Banding

7.4.1 Direktur atau Pengambil Keputusan dan Komite Pengaman Ketidakberpihakan melaksanakan rapat selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari setelah Direktur atau Pengambil Keputusan menerima laporan banding.

7.4.2 Komite Pengamanan Ketidakberpihakan jika diperlukan dapat meminta kepada Klien yang mengajukan banding untuk hadir dalam rapat banding guna mempresentasikan kasus banding secara resmi.

7.4.3 Apabila materi banding menyangkut personel Lembaga MHI dan bersifat serius, maka personel yang terkait hadir dalam rapat banding.

7.4.4 Direktur atau Pengambil Keputusan menginformasikan kepada Klien, tim yang menangani Banding dalam hal ini Komite Pengaman Ketidakberpihakan.

7.4.5 Komite Pengamanan Ketidakberpihakan memeriksa rincian banding dan memberikan hasil keputusannya secara tertulis kepada Direktur atau Pengambil Keputusan.

7.4.6 Jika Klien yang minta banding hadir dalam rapat banding, maka hasil rapat tidak akan diberikan sebelum mendapatkan pengesahan dari Komite Pengamanan Ketidakberpihakan.

	PT MUTU HIJAU INDONESIA	No. Dokumen : PSMML 11
		No. Edisi/Revisi : 0/6
		Tanggal Terbit : 1 Januari 2016
		Halaman : 4 dari 5
PROSEDUR PENANGANAN BANDING		

7.4.7 Lembaga MHI akan menyampaikan pemberitahuan tertulis secara resmi kepada Klien setelah keputusan penanganan banding mendapat pengesahan dari Komite Pengamanan Ketidakberpihakan, paling lambat 7 (tujuh) hari setelah rapat banding.

7.4.8 Keputusan banding adalah mutlak.

7.4.9 Seluruh personel yang terlibat dalam penanganan Banding, pihak yang mengajukan Banding, Komite Pengamanan Ketidakberpihakan, Auditor dan Tenaga Ahli harus menjaga kerahasiaan.

7.4.10 Seluruh rekaman rapat keputusan banding dipelihara oleh Manajer Teknis, yang mencakup:

- a. Rekaman Kehadiran
- b. Notulensi Rapat
- c. Surat Keputusan Banding

7.4.11. Menindaklanjuti Keputusan Banding, Lembaga MHI menjamin bahwa tindakan koreksi dan korektif yang sesuai telah dilakukan sesuai Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (PSM 06).

8 Dokumen Terkait

PSM 06 : Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan

FSMML 11.01 : Rekaman Banding

FSMML 11.02 : Formulir Evaluasi Banding

Tanda Terima Pengajuan Banding

Notulensi Rapat

Surat Keputusan Banding

9 Riwayat Perubahan Dokumen

Revisi	Tanggal Penerbitan	Bagian di Revisi	Ringkasan Perubahan
0	20 Juni 2011	-	-
1	1 November 2011	3	ISO/IEC 17021:2006 menjadi ISO/IEC 17021:2011

	PT MUTU HIJAU INDONESIA	No. Dokumen : PSMML 11
		No. Edisi/Revisi : 0/6
		Tanggal Terbit : 1 Januari 2016
		Halaman : 5 dari 5
PROSEDUR PENANGANAN BANDING		

2	10 November 2011	7.4	Penambahan poin 7.4.11. Menindaklanjuti Keputusan Banding, Lembaga MHI menjamin bahwa tindakan koreksi dan korektif yang sesuai telah dilakukan sesuai (PSM 06)
3	20 Februari 2012	3	ISO 19011 : 2002 menjadi ISO 19011:2011
4	1 Mei 2013	3, 6	Penambahan ISO/IEC TS 17021-2 : 2012
5	1 Februari 2014	3.4 dan 6	Penambahan ISO/IEC TS 17021-3 : 2013
6	1 Januari 2016	3 dan 6	Perubahan standar menjadi ISO/IEC 17021-1: 2015, ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015
		7	Penambahan poin 7.1.2

10 Persetujuan Dokumen

Disusun oleh :	Dikaji oleh :	Disetujui oleh :
		