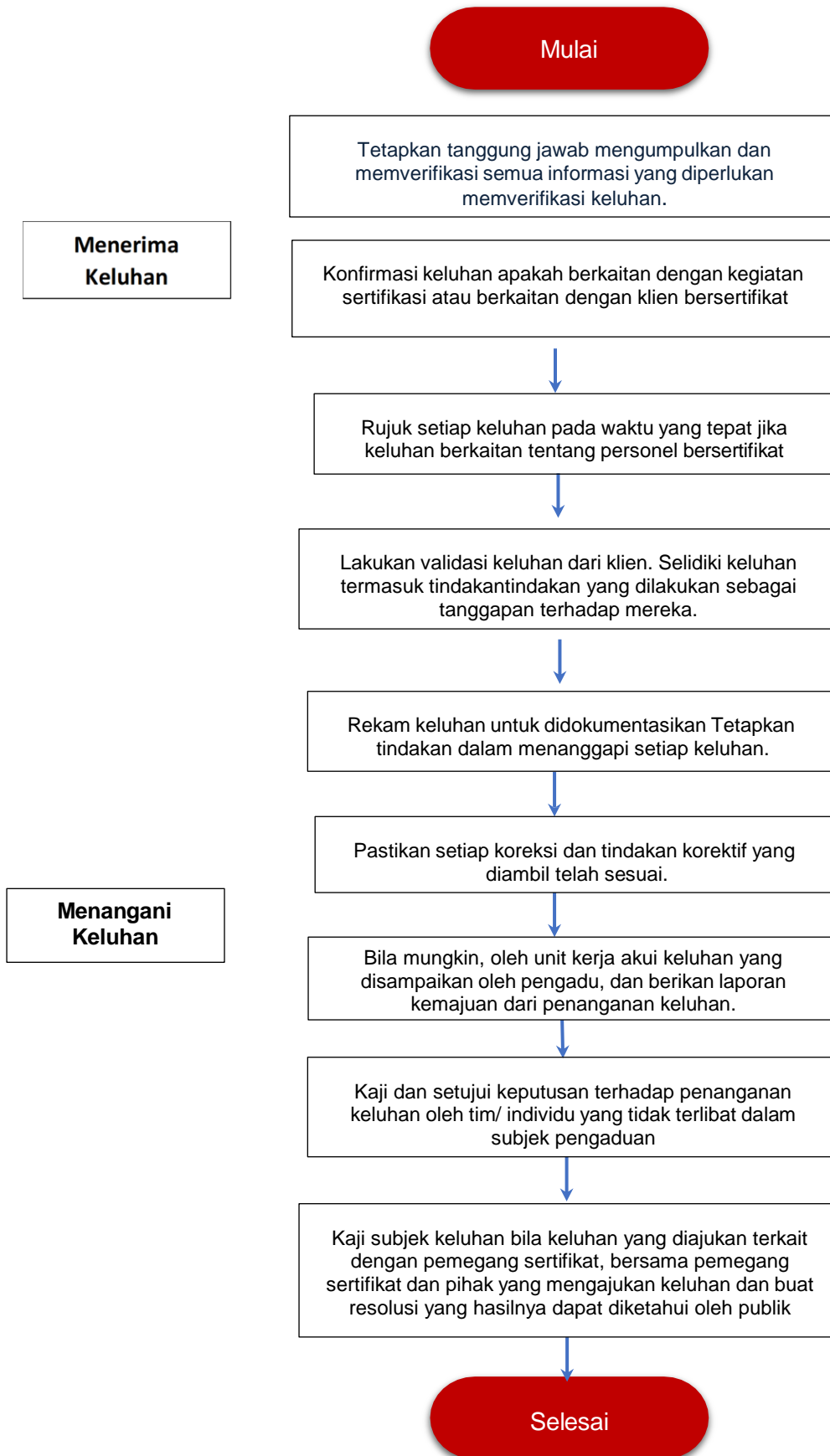


# ALUR PROSES KELUHAN



Mulai

Tetapkan tanggung jawab mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan memverifikasi keluhan.

**Menerima Keluhan**

Konfirmasi keluhan apakah berkaitan dengan kegiatan sertifikasi atau berkaitan dengan klien bersertifikat

Rujuk setiap keluhan pada waktu yang tepat jika keluhan berkaitan tentang personel bersertifikat

Lakukan validasi keluhan dari klien. Selidiki keluhan termasuk tindakantindakan yang dilakukan sebagai tanggapan terhadap mereka.

Rekam keluhan untuk didokumentasikan. Tetapkan tindakan dalam menanggapi setiap keluhan.

Pastikan setiap koreksi dan tindakan korektif yang diambil telah sesuai.

**Menangani Keluhan**

Bila mungkin, oleh unit kerja akui keluhan yang disampaikan oleh pengadu, dan berikan laporan kemajuan dari penanganan keluhan.

Kaji dan setuju keputusan terhadap penanganan keluhan oleh tim/ individu yang tidak terlibat dalam subjek pengaduan

Kaji subjek keluhan bila keluhan yang diajukan terkait dengan pemegang sertifikat, bersama pemegang sertifikat dan pihak yang mengajukan keluhan dan buat resolusi yang hasilnya dapat diketahui oleh publik

Selesai