		Ed.2/Rev. 0
	PROSEDUR PENGENDALIAN NO. CP 14	10/10/2016
	AKSES PADA KELUHAN YANG DITERIMA KLIEN	Hal. 1 dari 2

## 1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini menguraikan tanggung jawab dan metode yang digunakan **LSS-BBIA** untuk memperoleh akses terhadap penanganan keluhan yang diterima Klien yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu Klien.

## 2. DEFINISI


Tidak ada.

## 3. TANGGUNG JAWAB

Kepala Seksi Sertifikasi bertanggungjawab melaksanakan sistem yang memungkinkan **LSS-BBIA** memperoleh akses terhadap catatan penanganan keluhan yang diterima Klien dalam kaitannya dengan penerapan sistem manajemen mutu Klien.

## 4. PROSEDUR

- 4.1. Sebagai bagian dari persyaratan sertifikasi sistem manajemen, Klien diwajibkan menyiapkan sistem penanganan/pengendalian keluhan yang diterima dari pelanggannya. Arsip lengkap yang berkenaan dengan keluhan dan Rekaman penanganan terhadap keluhan harus disimpan oleh Klien agar auditor **LSS-BBIA** dapat memeriksanya apabila diperlukan.
- 4.2. Dalam setiap kunjungan pengawasan (surveillance visit), Auditor/tim audit harus melakukan pengawasan/monitoring terhadap rekaman mutu Klien yang berkaitan dengan keluhan pelanggan (customer complaints).

		Ed.2/Rev. 0
	PROSEDUR PENGENDALIAN NO. CP 14	10/10/2016
	AKSES PADA KELUHAN YANG DITERIMA KLIEN	Hal. 2 dari 2

## 5. REKAMAN

Hasil audit terhadap rekaman keluhan yang diterima Klien dicatat dalam berkas audit/surveillance dan menjadi bagian tak terpisahkan dari file Klien dan disimpan oleh Kepala Seksi Sertifikasi.

## 6. FORMULIR STANDAR

Tidak ada.