



PROSEDUR BANDING DAN PERSELISIHAN (*APPEALS & DISPUTES PROCEDURE*)

1. Klien atau pihak lain dapat mengajukan banding terhadap keputusan LSSM Ceprindo. Banding hanya bisa diterima secara tertulis dengan menggunakan form (F-SM-84) dan paling lambat 14 hari setelah pihak klien menerima keputusan LSSM Ceprindo. Adapun banding yang dapat diterima Adalah antara lain suatu masalah yang mengakibatkan kerugian klien seperti:
(Clients or third parties may appeal against LSSM Ceprindo's decisions. Appeals are only accepted in writing using Form (F-SM-84) no later than 14 days after the decision is received. Valid grounds for appeal include matters resulting in client loss, such as:)
 - a. Keterlambatan pencetakan sertifikat;
(Delays in certificate issuance/printing;)
 - b. Kesalahan pencetakan sertifikat yang berakibat terhambatnya bisnis klien;
(Certificate printing errors that obstruct the client's business operations;)
 - c. Bocornya rahasia Perusahaan (klien) akibat proses sertifikasi;
(Breach of client confidentiality during the certification process.)
2. Banding harus diajukan secara tertulis dengan menggunakan Form (F-SM-84) Banding diterima oleh Wakil Manajemen dan disampaikan kepada Ketua LSSM. Ketua LSSM menyampaikan kepada Ketua Dewan Pengarah.
(Appeals must be submitted via Form (F-SM-84) to the Management Representative, who will then forward it to the Head of LSSM. The Head of LSSM shall then notify the Chairperson of the Steering Committee.)
3. Ketua Dewan Pengarah membentuk Panel Banding dengan susunan ketua merangkap anggota dan beberapa anggota yang keseluruhannya berjumlah ganjil. Ketua dan Anggota Panel Banding diluar personil LSSM Ceprindo, dan personel tersebut:
(The Chairperson of the Steering Committee shall establish an Appeals Panel consisting of a Chairperson and an odd number of members. All members must be external to LSSM Ceprindo and must meet the following criteria:)
 - a. Tidak menyediakan atau tidak mendesain jenis produk yang disertifikasi.
(They do not design or provide the types of products being certified.)
 - b. Tidak memberikan nasehat atau tidak menyediakan jasa konsultasi. kepada pemohon mengenai cara mengatasi masalah yang menghambat permohonan sertifikasi.
(They have not provided consultancy or advisory services to the appellant regarding the certification obstacles.)
 - c. Tidak menyediakan produk atau jasa lain yang dapat mempengaruhi kerahasiaan, objektivitas atau kenetralan proses dan keputusan sertifikasi dari institusi atau pemasok yang mengajukan banding, kurang dari 2 tahun.



PROSEDUR BANDING DAN PERSELISIHAN (*APPEALS & DISPUTES PROCEDURE*)

(They have not provided products or services that could compromise confidentiality, objectivity, or neutrality to the appellant for at least the past 2 years.)

4. Semua personel Panel Banding menandatangani Pernyataan Kerahasiaan dan Bebas dari Konflik Kepentingan (F-SM-01).

All panel members must sign a Confidentiality and Conflict of Interest Declaration (F-SM-01).)

5. Manajer Mutu dan Personalia menyiapkan Surat Penunjukan Panel Banding dan ditandatangani oleh Ketua Komite Ketidakberpihakan setelah diperiksa oleh Ketua LSSM.

(The Quality and Personnel Manager shall prepare the Appointment Letter for the Appeals Panel, to be signed by the Chairperson of the Impartiality Committee following review by the Head of LSSM.)

6. Manajer Mutu dan Personalia dengan berkoordinasi dengan Manajer Umum menyampaikan Surat Penunjukan dan Undangan Rapat Panel Banding kepada seluruh anggota dan ketua Panel Banding dan memberitahukan juga kepada klien atau pihak lain yang mengajukan Banding serta para Manajer LSSM Ceprindo dan personil yang terkait.

(The Quality and Personnel Manager, in coordination with the General Manager, shall issue the Appointment Letter and Meeting Invitation to the panel members, the appellant, and relevant LSSM Ceprindo management.)

7. Rapat Panel Banding dilakukan sebagai berikut:

(Meeting Conduct:)

- a. Rapat dipimpin oleh Ketua Panel Banding.

(Meetings are presided over by the Chairperson of the Appeals Panel.)

- b. Jika diperlukan, Panel Banding dapat mengundang personel LSSM Ceprindo yang terkait atau pihak yang mengajukan banding untuk dimintai penjelasannya secara bergantian, namun mereka tidak diperkenankan mengikuti pengambilan keputusan rapat.

(Relevant LSSM personnel or the appellant may be invited for clarification but are excluded from decision-making.)

- c. Keputusan rapat diambil secara musyawarah. Jika terpaksa tidak dapat ditempuh musyawarah, maka keputusan diambil dengan cara voting dan dijamin tidak ada suara dominan.

(Decisions shall be reached through consensus. If consensus is not met, a vote shall be conducted, ensuring no single party has a dominant voice.)



PROSEDUR BANDING DAN PERSELISIHAN (APPEALS & DISPUTES PROCEDURE)

- d. Keputusan rapat ditandatangani oleh Ketua dan anggota Panel Banding dan disampaikan kepada Ketua Komite Ketidakberpihakkan untuk ditindaklanjuti.
(The decision shall be signed by the panel and submitted to the Chairperson of the Impartiality Committee for follow-up.)
 - e. Keputusan Panel Banding diterima oleh Ketua Komite Ketidakberpihakkan dan dibuat Keputusannya.
(The Chairperson of the Impartiality Committee formally issues the final decision.)
 - f. Manajer Mutu dan Personalia bersama Manajer Umum menyampaikan keputusan tersebut kepada klien atau pihak lain yang mengajukan banding.
(The Quality, Personnel, and General Managers shall communicate the final decision to the appellant.)
8. Jika klien atau pihak lain, yang mengajukan banding, tidak dapat menerima keputusan Panel Banding, maka paling lambat 28 hari setelah keputusan banding diterima dapat mengajukan perselisihan ke Pengadilan Negeri Jakarta.
(If the appellant rejects the decision, a dispute may be filed with the Jakarta District Court within 28 days.)
- a. LSSM Ceprindo didampingi oleh wakil dari Penasehat Hukum yang ditunjuk.
(LSSM Ceprindo shall be represented by appointed Legal Counsel.)
 - b. Keputusan Pengadilan merupakan keputusan final.
(The Court's decision is final and binding.)
 - c. Semua masalah Banding dan Perselisihan serta Keputusannya dituangkan dalam Permintaan Tindakan Koreksi dan Pencegahan (F-SM-53).
(All appeals and resolutions shall be documented in the Corrective and Preventive Action Form (F-SM-53).)