



PROSEDUR KELUHAN (*COMPLAINT PROCEDURE*)

1. Rincian semua keluhan yang telah diterima baik melalui telepon, fax, email maupun sarana lain secara tertulis, direkam oleh Wakil Manajemen pada Rekaman Keluhan (F-SM-67), juga direkam dalam Daftar Keluhan.

(The Management Representative shall ensure that details of all complaints received via telephone, fax, email, or other written media are formally recorded in the Complaint Record (F-SM-67) and maintained in the Complaint Register.)

2. Wakil Manajemen mempelajari keluhan yang diterima dan menentukan personel penyelesaian keluhan tidak terkait dalam keluhan yang diterima. Personel penyelesaian akan membuat konsep keputusan dan dituangkan dalam Form Tindakan Koreksi dan Pencegahan (F-SM-53).

(The Management Representative shall review the received complaints and appoint resolution personnel who are not involved in the matter. The assigned personnel shall draft a decision, which is to be documented in the Corrective and Preventive Action Form (F-SM-53).)

3. File lengkap keluhan dan konsep keputusan, diajukan oleh Wakil Manajemen kepada Ketua LSSM untuk meminta persetujuannya.

(The complete complaint file and the draft decision shall be submitted by the Management Representative to the Head of LSSM for approval.)

4. Ketua LSSM telah menyetujui keputusan keluhan tersebut, Wakil Manajemen mempersiapkan laporan mengenai penyelesaian keluhan dan disampaikan kepada yang mengajukan keluhan secara tertulis.

(Once the Head of LSSM has approved the decision, the Management Representative shall prepare a complaint resolution report and deliver it to the complainant in writing.)

5. Semua keluhan yang diterima dan langkah penyelesaiannya dilaporkan dalam Rapat Kaji Ulang Manajemen.

(All received complaints and their respective resolution steps shall be reported in the Management Review Meeting.)