



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## **PROSEDUR BANDING**

No. Dok:  
PRO-104

Revisi:  
2



Tanggal terbit:  
01/08/2018

Halaman:  
1 / 5

### **PERSETUJUAN DOKUMEN**

#### **STATUS DOKUMEN:**

- DOKUMEN MASTER
- DOKUMEN TERKENDALI
- DOKUMEN TIDAK TERKENDALI
- DOKUMEN KADALUARSA

Dibuat oleh,	Diperiksa & disetujui oleh,
	
Tanggal: 20/12/2021	Tanggal: 20/12/2021





**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## **PROSEDUR BANDING**

No. Dok:  
PRO-104

Revisi:  
2

Tanggal terbit:  
01/08/2018

Halaman:  
3 / 5

### **1) TUJUAN**

- a) Prosedur ini menjelaskan proses yang diterapkan untuk memastikan bahwa setiap Klien disediakan sebuah forum yang bisa melakukan banding, kemudian dievaluasi dan keputusan dapat dicapai secara objektif. Setiap penyerahan, penyelidikan, dan keputusan tentang banding tidak boleh dilakukan dan berakibat pada tindakan diskriminatif terhadap pemohon.
- b) Setiap Klien yang merasa dirugikan oleh keputusan sertifikasi, dapat mengajukan banding atas keputusan tersebut kepada Direktur Teknik & Sertifikasi. Sebuah Banding dilakukan dengan mengajukan Permohonan Banding secara resmi.

### **2) TANGGUNG JAWAB**

- a) Direktur Teknik & Sertifikasi bertanggung jawab atas sebagai berikut:
  - i) Mengakui, memvalidasi, dan menyelidiki Pemberitahuan Banding.
  - ii) Memastikan personil yang terlibat dalam proses penanganan banding (komite banding) ditunjuk. Komite Banding adalah orang yang berbeda dengan personil yang melaksanakan audit dan pengambil keputusan sertifikasi. Komite banding bersifat Ad-hoc atau sementara.
  - iii) Menetapkan tanggal sidang yang paling lambat tidak sampai enam puluh (60) hari dari tanggal MSMS Certification menerima pemberitahuan banding. Pemohon dihubungi jika karena beberapa alasan membutuhkan waktu lebih dari enam puluh (60) hari untuk mengatur tanggal sidang.
  - iv) Direktur Teknik & Sertifikasi mungkin tidak termasuk sebagai anggota Komite Banding dari Komposisi Komite Banding saat pengajuan pemohon sebagai anggota dengan alasan yang tepat, atau karena Direktur Teknik & Sertifikasi bertindak sebagai auditor.
  - v) Menginformasikan pemohon secara tertulis tentang hasil dari pembicaraan.
  - vi) Melacak dan mencatat semua pemberitahuan banding yang diterima, termasuk tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya. Pastikan adanya tindakan korektif yang sesuai diambil untuk menyelesaikan banding.
  - vii) Pengajuan, investigasi, dan keputusan banding harus tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon banding.
  - viii) Menyampaikan keputusan hasil banding kepada klien.
- b) Klien (pemohon) bertanggung jawab untuk hal berikut:
  - i) Pemohon mengajukan Pemberitahuan Banding melalui media apapun (Email, fax, surat, dll) ditujukan kepada Direktur Teknik & Sertifikasi. Jika permohonan banding diterima bagian lain, dapat segera menyerahkan informasinya kepada Direktur Teknik & Sertifikasi.
- c) Komite Banding
  - i) Komite Banding bertanggung jawab untuk:
    - (1) Menetapkan waktu untuk pelaksanaan banding. Pelaksanaan dapat dilakukan secara langsung ataupun secara jarak jauh (online menggunakan aplikasi online)
    - (2) Melaksanakan diskusi dengan klien terkait keberatan klien terhadap hasil audit sertifikasi yang telah dilakukan.
    - (3) Mempelajari dan memahami hasil kegiatan audit yang telah dilakukan oleh Tim Auditor dengan klien, misalnya:
      - (a) Proses yang telah diaudit
      - (b) Ketidaksesuaian yang terjadi



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## **PROSEDUR BANDING**

No. Dok:  
PRO-104

Revisi:  
2

Tanggal terbit:  
01/08/2018

Halaman:  
4 / 5

- (c) Mekanisme/pengaturan/proses terkait ketidaksesuaian yang ditemukan
- (d) Mempelajari informasi lainnya yang terkait/relevan dengan hasil audit
- (e) Mendokumentasikan hasil diskusi dengan klien
- ii) Melakukan diskusi dengan Tim Auditor, dan mempelajari kondisi yang terjadi dan mengkonfirmasi hasil yang disampaikan oleh klien.
- iii) Menyetujui tindakan yang diambil dengan Tim Auditor
- iv) Mengkomunikasikan hasil diskusi dan keputusan banding kepada Direktur Teknik & Sertifikasi.

### **3) PROSEDUR**

- a) Pemberitahuan banding  
Komite Banding menyampaikan rencana banding kepada klien waktu pelaksanaan banding melalui media resmi, misalnya surat, yang dikirimkan melalui email.
- b) Proses banding dengan klien
  - i) Melakukan pembukaan proses banding
  - ii) Menyampaikan tujuan proses banding
  - iii) Melakukan diskusi terkait hasil kegiatan audit, kondisi yang terjadi, sesuai keperluan
  - iv) Mendokumentasikan hasil diskusi dengan klien
  - v) Menyimpulkan hasil diskusi dan konfirmasi kepada klien
  - vi) Melakukan penutupan proses banding.
- c) Diskusi dengan Tim Auditor/Auditor
  - i) Melakukan diskusi terkait hasil kegiatan audit, kondisi yang terjadi dan memahami situasi yang terjadi
  - ii) Mendokumentasikan hasil diskusi dengan Tim Auditor/Auditor
  - iii) Menyimpulkan hasil diskusi dan konfirmasi kepada Tim Auditor/Auditor
- d) Keputusan banding
  - i) Komite Banding melakukan tinjauan ulang secara lengkap
  - ii) Menetapkan keputusan hasil proses banding
  - iii) Menyampaikan keputusan kepada Direktur Teknik & Sertifikasi atau kepada Direktur Utama apabila Direktur Teknik & Sertifikasi melakukan audit kepada klien yang mengajukan banding.

### **4) DOKUMENTASI TERKAIT**

- a) Diagram alir proses banding
- b) FRM-104-001 - Catatan Penanganan Banding



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

# PROSEDUR BANDING

No. Dok:  
PRO-104

Revisi:  
2

Tanggal terbit:  
01/08/2018

Halaman:  
5 / 5

**Diagram alir proses banding**

