Proses Keluhan

1. LSK PT APEI akan meminta kepada pemohon yang disertifikasi untuk menyimpan rekaman semua keluhan yang masuk, mengenai kesesuaian pelayanan / produk dengan persyaratan standar.

2. LSK PT APEI meminta kepada pemohon yang disertifikasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan keluhan dan kekurangan yang ditemukan pada pelayanan / produk / jasa yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan teknis.

3. Semua rekaman yang disimpan oleh pelaku usaha masih disengketakan akan diminta oleh LSK PT APEI, untuk keperluan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan penanganan naik banding dan keluhan.

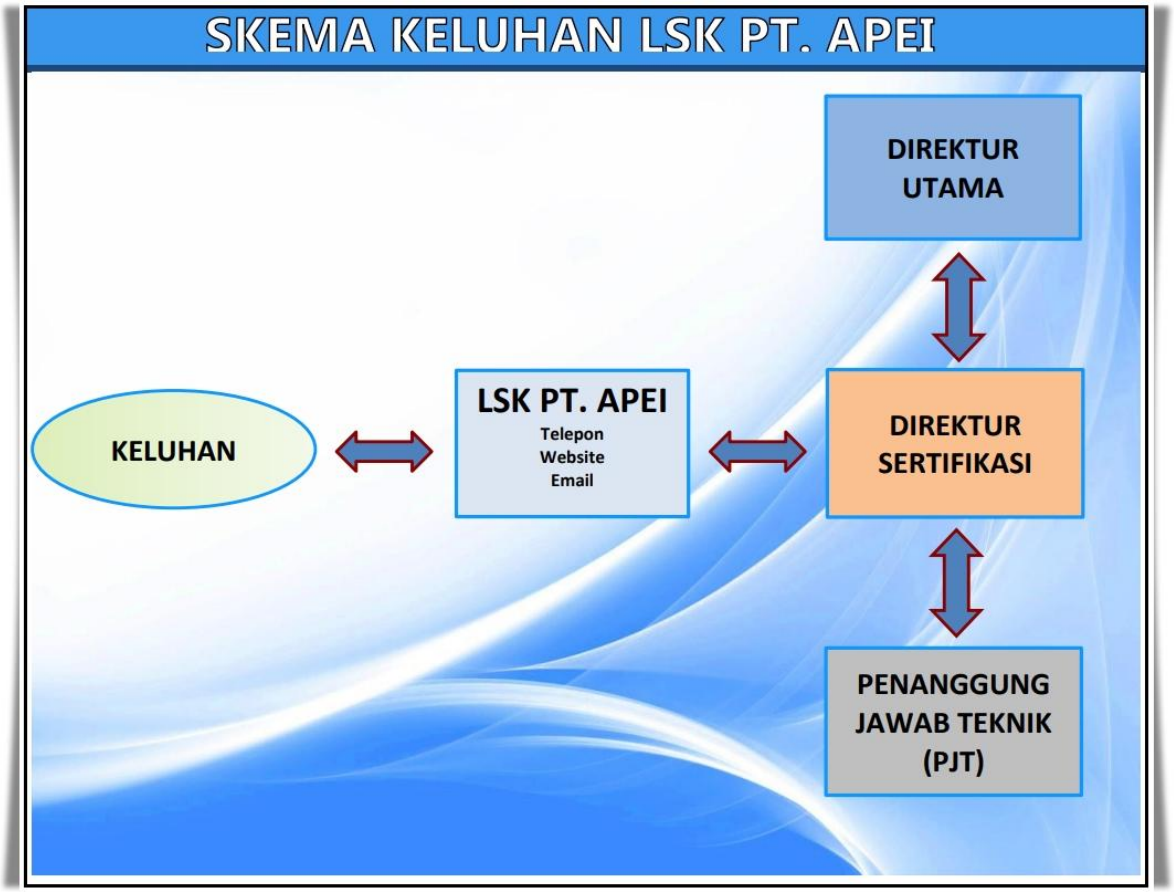
4. Selama penerimaan keluhan, LSK PT APEI mengkonfirmasi keterkaitan keluhan tersebut dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawab nya, bila terkait harus diselesaikan. Jika keluhan terkait dengan system manajemen pelanggan yang disertifikasi, maka pemeriksaan akan mempertimbangkan setiap keluhan.

5. LSK PT APEI melakukan evaluasi, mempersyaratkan kerahasiaan yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan isi dari keluhan.

6. LSK PT APEI yang menerima keluhan bertanggung jawab untuk mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan.

7. Keputusan yang telah dikaji dan disetujui oleh Direktur LSK PT APEI, dikomunikasikan kepada pemohon dengan memberikan pernyataan resmi.

8. LSK PT APEI menentukan bersama-sama dengan pemohon dan pihak yang mengajukan keluhan apakan cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiaannya harus dipublikasikan.



Proses Banding

1. LSK PT APEI akan meminta kepada pemohon yang disertifikasi untuk menyimpan rekaman semua keluhan yang masuk, mengenai kesesuaian pelayanan / produk dengan persyaratan standar.

2. LSK PT APEI meminta kepada pemohon yang disertifikasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan keluhan dan kekurangan yang ditemukan pada pelayanan / produk / jasa yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan teknis.

3. Semua rekaman yang disimpan oleh pelaku usaha masih disengketakan akan diminta oleh LSK PT APEI, untuk keperluan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan penanganan naik banding dan keluhan.

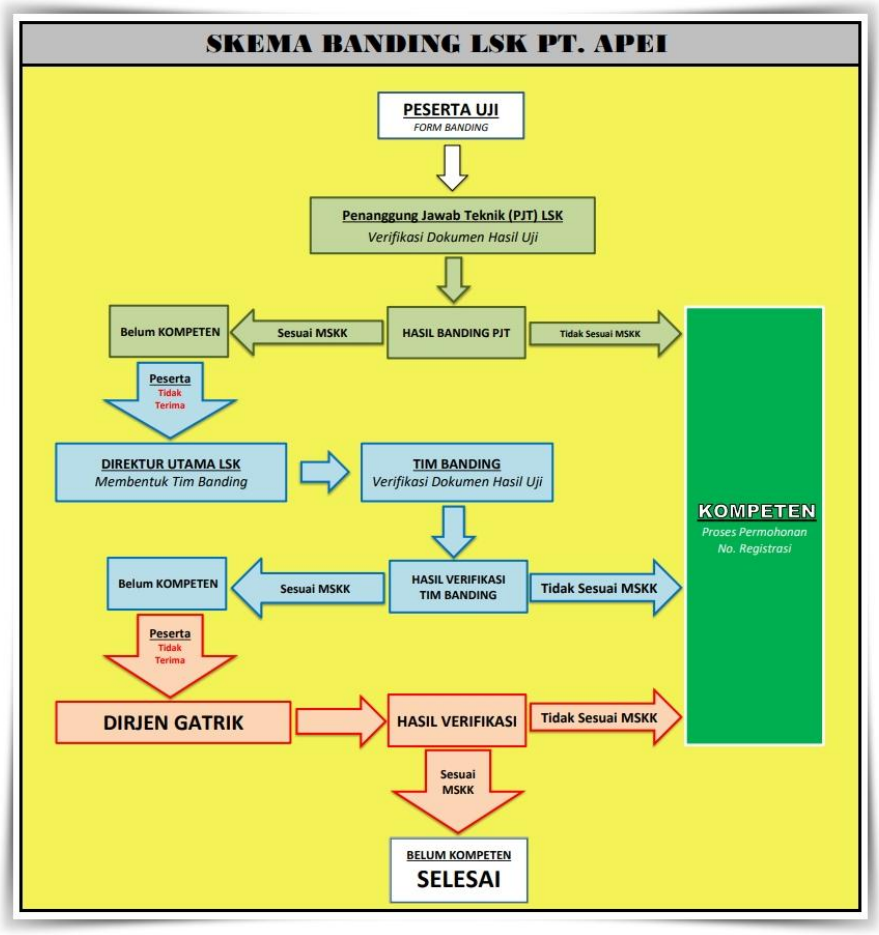
4. Selama penerimaan keluhan, LSK PT APEI mengkonfirmasi keterkaitan keluhan tersebut dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawab nya, bila terkait harus diselesaikan. Jika keluhan terkait dengan system manajemen pelanggan yang disertifikasi, maka pemeriksaan akan mempertimbangkan setiap keluhan.

5. LSK PT APEI melakukan evaluasi, mempersyaratkan kerahasiaan yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan isi dari keluhan.

6. LSK PT APEI yang menerima keluhan bertanggung jawab untuk mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan.

7. Keputusan yang telah dikaji dan disetujui oleh Direktur LSK PT APEI, dikomunikasikan kepada pemohon dengan memberikan pernyataan resmi.

8. LSK PT APEI menentukan bersama-sama dengan pemohon dan pihak yang mengajukan keluhan apakan cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiaannya harus dipublikasikan.



Proses Ganti Rugi

LSK PT APEI berusaha menangani keluhan dari pelanggan dengan baik, selama proses penanganan keluhan sangat penting untuk mencapai penyelesaian yang memuaskan. Selanjutnya terdapat beberapa tahapan dalam pelaksanaan ganti rugi yang dilaksanakan oleh LSK PT APEI kepada pelanggan yaitu :

- Penyelesaian konstruktif:

  Jika keluhan dinyatakan valid, LSK PT APEI akan berusaha menyelesaikan ganti rugi secara konstruktif dan adil.
- Jangka waktu penyelesaian:

  Penyelesaian ganti rugi memiliki batas waktu tertentu, LSK PT APEI memberikan waktu maksimal 14 hari kerja.
- Bentuk ganti rugi:

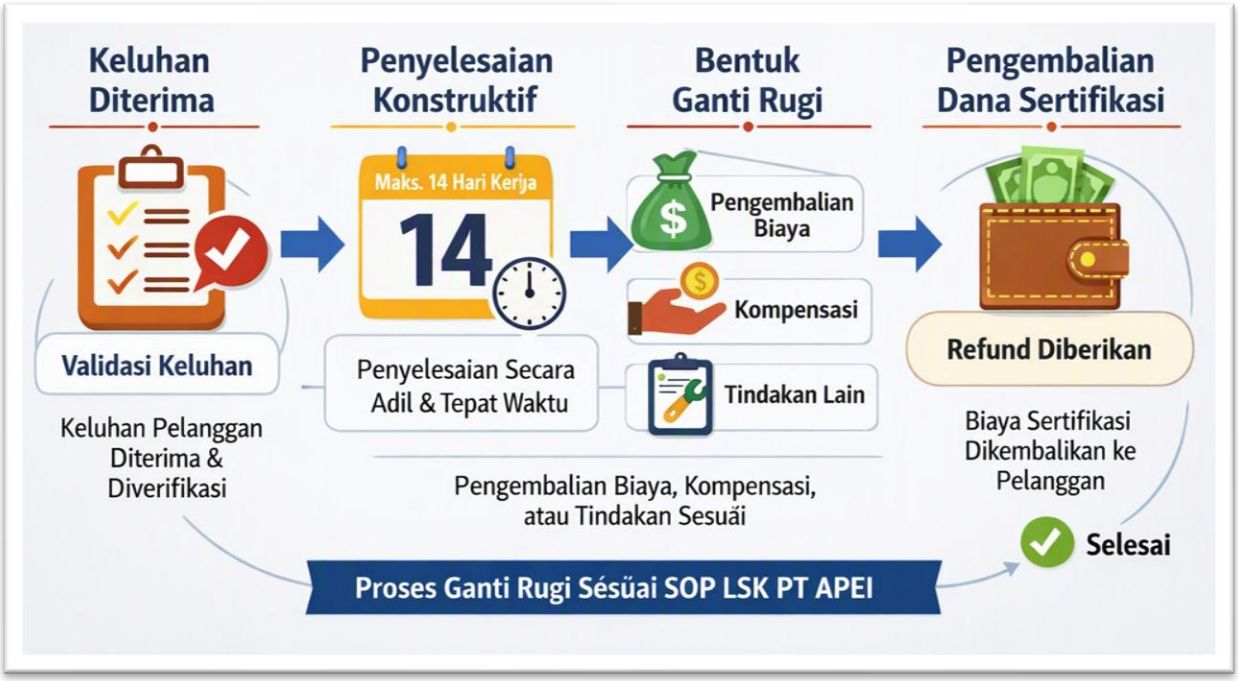
  Ganti rugi bisa berupa pengembalian biaya sertifikasi, kompensasi atas kerugian yang dialami, atau tindakan lain yang dianggap sesuai.
- Pengembalian biaya:

  Jika permohonan sertifikasi tidak dapat diproses, LSK PT APEI akan mengembalikan biaya sertifikasi yang telah dibayarkan.
- Pembatalan proses:

  Jika keluhan mengarah pada pembatalan proses sertifikasi, LSBU PT SKI akan membatalkan proses tersebut melalui sistem.
- Penyampaian kembali:

  Pemohon/Badan Usaha dapat mengajukan permohonan sertifikasi ke LSBU lain jika proses sertifikasi dibatalkan.

Alur Proses Pemberian Ganti Rugi



Pelaksanaan pemberian ganti rugi oleh LSK PT APEI merupakan bagian dari komitmen organisasi dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Proses ini dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, dengan tujuan memastikan setiap keluhan ditangani secara adil, transparan, dan tepat waktu.

Tahapan pelaksanaan dimulai dari penerimaan dan validasi keluhan. Setiap keluhan yang masuk akan diverifikasi untuk memastikan keabsahan dan relevansinya terhadap layanan sertifikasi. Apabila keluhan dinyatakan valid, maka LSK PT APEI akan melanjutkan ke tahap penyelesaian konstruktif, yaitu upaya mencari solusi yang adil dan memuaskan bagi pelanggan.

Proses penyelesaian ganti rugi memiliki jangka waktu maksimal 14 hari kerja sejak keluhan dinyatakan valid. Dalam periode tersebut, tim terkait melakukan koordinasi internal untuk menentukan bentuk ganti rugi yang paling sesuai dengan kondisi dan dampak yang dialami pelanggan.

Bentuk ganti rugi yang diberikan dapat berupa:

- Pengembalian biaya sertifikasi,
- Kompensasi atas kerugian yang dialami pelanggan, atau
- Tindakan lain yang dianggap relevan dan proporsional.

Apabila permohonan sertifikasi tidak dapat diproses karena alasan administratif atau teknis, maka LSK PT APEI akan mengembalikan biaya sertifikasi yang telah dibayarkan oleh pelanggan. Pengembalian dilakukan melalui mekanisme resmi dan terdokumentasi untuk menjamin akuntabilitas.

Seluruh proses ganti rugi dilaksanakan dengan prinsip keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap regulasi, serta menjadi wujud nyata tanggung jawab LSK PT APEI dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.