

Penanganan Banding dan Perselisihan DQS Indonesia

A. Banding

Didefinisikan sebagai permintaan oleh klien DQS untuk pertimbangan ulang keputusan sertifikasi.

Keputusan tentang banding dibuat oleh peninjau teknis yang terpisah dan tidak memihak (sebaiknya oleh manajer program masing-masing), tidak terlibat dalam pelaksanaan audit dan keputusan awal. Sebelum pengambilan keputusan, manajemen yang bertanggung jawab dari entitas DQS yang terakreditasi harus dikonsultasikan. Proses banding tidak akan memengaruhi pengaturan waktu yang terkait dengan manajemen ketidaksesuaian atau proses desertifikasi sertifikat. Pengajuan, investigasi dan keputusan banding tidak akan menghasilkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon.

Keberatan lain terhadap evaluasi auditor (misalnya terhadap ketidaksesuaian yang diajukan) tidak akan ditangani dan dilaporkan sebagai banding tetapi sebagai keluhan

Proses penanganan banding mencakup langkah-langkah berikut:

- Menerima banding, termasuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi dan catatan audit yang diperlukan untuk memvalidasi keputusan sertifikat sebelumnya.
- Pemberitahuan kepada perwakilan manajemen DQS Indonesia (lihat pelaporan KPI triwulanan).
- Tanda terima harus diberitahukan kepada pemohon segera dan pemohon akan diberikan laporan kemajuan dengan cara yang sesuai.
- Penugasan peninjau teknis yang kompeten.
- Validasi oleh *Managing Director*.
- Keputusan sertifikat independen sesuai dengan proses sertifikasi DQS (lihat IDN_CD04) dan pemberitahuan resmi kepada pemohon. Memastikan bahwa koreksi dan tindakan korektif yang tepat telah diambil
- Melacak dan mencatat banding, termasuk tindakan yang dilakukan dan tindakan korektif diambil, jika memungkinkan.
- Jika klien tidak menerima putusan itu dan terjadi perselisihan, maka proses penyelesaian akan diajukan ke pengadilan negeri sesuai domisili DQS Indonesia.

B. Perselisihan

Kecuali secara khusus disepakati lain, semua perselisihan yang timbul atau sehubungan dengan Peraturan ini akan diatur oleh hukum negara domisili Badan Sertifikasi DQS dan akhirnya diselesaikan berdasarkan Peraturan Arbitrase Kamar Dagang Internasional oleh satu atau lebih arbiter yang ditunjuk sesuai dengan peraturan tersebut. Arbitrase akan berlangsung di Paris (Prancis) dan dilakukan dalam bahasa Jerman atau Inggris.

Untuk klien sertifikasi berakreditasi KAN, DQS Indonesia juga menerapkan prosedur penyelesaian perselisihan melalui pengadilan negeri sesuai domisili DQS Indonesia yang dapat bertindak dalam kasus-kasus konflik yang melibatkan rekomendasi dari auditor, masalah, penarikan atau penangguhan sertifikat (banding).

C. Bagan Alir Penanganan Banding DQS Indonesia

