

# Complaint & Appeal Resolution Procedure

## Prosedur Penyelesaian Keluhan dan Banding

### 1、 Objective Tujuan

1. To establish a standard and structured process for the handling of Complaints and Appeals received by BM. Untuk menetapkan proses yang standar dan terstruktur dalam penanganan keluhan dan banding yang diterima oleh BM.

Benchmarks Company Limited (abbreviation as BM) Benchmarks Company Limited (disingkat sebagai BM)

2. To communicate the standard process to all operations to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner. Untuk mengkomunikasikan proses standar kepada seluruh bagian operasional guna memastikan bahwa semua keluhan dan banding ditangani secara profesional dan bertanggung jawab.

**Complaints:** An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to BM relating to the certification activities of Benchmarks and/or the certification activities of the clients certified by BM.

**Keluhan:** Suatu pernyataan ketidakpuasan dari individu atau organisasi mana pun yang disampaikan kepada BM terkait dengan kegiatan sertifikasi Benchmarks dan/atau kegiatan sertifikasi dari klien yang disertifikasi oleh BM.

**Appeal:** A request by the client to the BM for reconsideration of a Certification Decision or Decision made by BM made by BM relating to that client.

**Banding:** Permintaan dari klien kepada BM untuk mempertimbangkan kembali keputusan sertifikasi atau keputusan lain yang dibuat oleh BM yang berkaitan dengan klien tersebut.

### 2、 General Principles Prinsip Umum

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential. Pengajuan, investigasi, dan keputusan atas keluhan atau banding harus menghindari tindakan diskriminatif terhadap pihak yang bersangkutan. Proses ini harus dikelola secara rahasia.

The aggrieved party could send Complaints and Appeals via BM website. Pihak yang dirugikan dapat mengirimkan keluhan dan banding melalui situs web BM.

The complainant or appellant shall describe clearly the complaint or appeal, objective evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal, and the name and contact information of the submitter. Pihak yang mengajukan keluhan atau banding harus menjelaskan dengan jelas isi keluhan atau banding tersebut, memberikan bukti objektif yang mendukung setiap unsur atau aspek dari keluhan atau banding, serta mencantumkan nama dan informasi kontak pengaju.

If a complaint is raised against the clients certified by BM. Jika keluhan diajukan terhadap klien yang disertifikasi oleh BM.

- 1) BM shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant. BM harus menjaga anonimitas pihak pengadu terkait dengan kliennya, apabila hal ini diminta oleh pengadu.
- 2) BM shall treat it as stakeholder comments and address it during the next BM audit, if the complaint is anonymous complaint or an expression of dissatisfaction that are not substantiated

as complaint. BM akan memperlakukannya sebagai komentar dari pemangku kepentingan dan menanganinya pada audit BM berikutnya, apabila keluhan tersebut merupakan keluhan anonim atau merupakan ungkapan ketidakpuasan yang tidak dapat dibuktikan sebagai keluhan.

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant BM for processing. The relevant BM is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal. Keluhan dan banding yang diterima harus dicatat dan rinciannya disampaikan kepada BM yang relevan untuk diproses. BM yang terkait bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan (sejauh mungkin) untuk menindaklanjuti keluhan atau banding hingga mencapai suatu keputusan. Keputusan untuk menyelesaikan keluhan atau banding harus ditinjau dan disetujui oleh pihak yang tidak terlibat dalam evaluasi yang berkaitan dengan keluhan atau banding tersebut.

An overall review of complaints or appeals process must be part of the annual Management Review. Tinjauan menyeluruh terhadap proses keluhan atau banding harus menjadi bagian dari Tinjauan Manajemen tahunan.

In the context of FSC program, the present Complaint and Appeal resolution procedure is available in the local language of the countries where BM operates FSC COC Certification. BM shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used. Dalam konteks program FSC, prosedur penyelesaian keluhan dan banding ini tersedia dalam bahasa lokal di negara tempat BM menjalankan sertifikasi FSC COC. BM harus menanggapi keluhan dan banding dalam bahasa yang sama, atau menyepakati bahasa yang digunakan bersama pihak pengaju.

In the context of FSC program, complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI (FSC Accreditation Body), if the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by BM and/ or is dissatisfied by the way the BM handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC. Dalam konteks program FSC, pengadu memiliki kesempatan untuk mengajukan keluhannya kepada ASI (Badan Akreditasi FSC), apabila masalah tersebut belum terselesaikan melalui penerapan penuh prosedur ini, atau apabila pengadu tidak setuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh BM dan/atau tidak puas dengan cara BM menangani keluhan tersebut. Sebagai langkah terakhir, keluhan dapat diajukan kepada FSC.

### **3. Overall Process Steps Langkah-Langkah Proses Secara Keseluruhan**

For each complaint and appeal, the following points must be followed: Untuk setiap keluhan dan banding, poin-poin berikut harus diikuti:

Upon receipt a Complaints or Appeals, BM shall confirm whether the complaint or appeal relates to BM certification activities for which BM is responsible and, if so, BM shall determine which relevant Personl is responsible to address it. Setelah menerima keluhan atau banding, BM harus mengonfirmasi apakah keluhan atau banding tersebut berkaitan dengan kegiatan sertifikasi BM yang menjadi tanggung jawab BM, dan jika demikian, BM harus menentukan personel terkait yang bertanggung jawab untuk menanganinya.

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, Product Manager is appointed. If Product Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by CEO. Selanjutnya seorang personel internal independen yang memenuhi kualifikasi harus ditunjuk. Secara default, Product Manager yang ditunjuk. Jika Product Manager terlibat dalam proses evaluasi (audit atau pengambilan keputusan) yang berkaitan dengan keluhan atau banding tersebut, maka CEO akan menunjuk personel internal independen baru yang memenuhi kualifikasi.

If the Complaints or Appeals are acceptable, BM shall acknowledge receipt of a complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by Product Manager or qualified internal independent person, if different. Jika keluhan atau banding dapat diterima, BM harus mengonfirmasi penerimaan keluhan atau banding melalui email. Keluhan dan banding tersebut harus dicatat oleh Product Manager atau oleh personel internal independen yang memenuhi kualifikasi (jika berbeda).

Product Manager (or qualified internal independent person, if different) provide an initial response, including an outline of the BM proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal. Product Manager (atau personel internal independen yang memenuhi kualifikasi, jika berbeda) harus memantau hasilnya dan memberi informasi kepada pengadu / pengaju banding mengenai perkembangan evaluasi keluhan atau banding tersebut, serta melakukan investigasi atas tuduhan yang diajukan dan menetapkan semua tindakan yang diusulkan sebagai tanggapan terhadap keluhan dalam waktu 3 bulan setelah menerima keluhan dengan dukungan dari departemen kualitas terkait.

Product Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of relevant quality department. Product Manager (atau personel internal independen yang memenuhi kualifikasi, jika berbeda) harus meninjau dan menyetujui keputusan untuk menyelesaikan keluhan atau banding, serta memberi pemberitahuan kepada pengadu atau pengaju banding ketika keluhan dianggap telah ditutup, yang berarti bahwa BM telah mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan, menyelidiki tuduhan, mengambil keputusan atas keluhan tersebut, dan memberikan tanggapan kepada pengadu / pengaju banding.

Product Manager (or qualified internal independent person, if different) shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant or appeal when the complaint is considered to be closed, meaning that the BM has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant / appellant. Product Manager (atau personel internal independen yang memenuhi kualifikasi, jika berbeda) wajib meninjau dan menyetujui keputusan penyelesaian keluhan atau banding, serta memberi tahu pihak pengadu atau pihak banding setelah keluhan dianggap ditutup, yaitu ketika BM telah mengumpulkan dan memverifikasi seluruh informasi yang diperlukan, menyelidiki tuduhan, mengambil keputusan terhadap keluhan, serta memberikan tanggapan kepada pengadu atau pihak banding.

complaint or appeal email Email keluhan atau banding: [info@benchmarks.com.hk](mailto:info@benchmarks.com.hk)

complaint or appeal hotline Hotline keluhan atau banding: +852 23848696