



**PENGADUAN DAN KELUHAN  
SNI ISO/IEC 17020**




Doc No. : M-14-SNI-17020

Revision : 02

Date : April 23, 2018

Page : Page 1 of 3

**LEMBARAN PERSETUJUAN**

Dokumen No.	M-14-SNI 17020	Tanggal dikeluarkan:
Revisi No.	02	23 April 2018
Disiapkan oleh	<u>Limam Aprimoko</u> Management Representative	
Ditinjau ulang oleh	<u>Ramzy Siddiq Amir</u> VP QSHE	
Disetujui oleh	<u>Sofwan Farisyi</u> Chief Executive Officer	

PANDUAN INI MERUPAKAN DOKUMEN RAHASIA DAN HAK MILIK DARI  
PT. RADIANT UTAMA INTERINSCO Tbk, JAKARTA, REPUBLIK INDONESIA

Hak milik dilindungi. Dokumen ini tidak boleh diproduksi ulang, dikirim, disalin, disimpan (dalam sistem apapun) atau diterjemahkan ke bahasa lain dalam bentuk atau cara apapun (elektronik, mekanis, magnetik, optik, manual atau lainnya) tanpa persetujuan tertulis dari PT RADIANT UTAMA INTERINSCO Tbk, JAKARTA, REPUBLIK INDONESIA.

This procedure is classified as 'uncontrolled' when printed. Prior to reference of a printed copy, please check the 'controlled' version of the procedure on PT. RUI's integrated system in order to ensure that the relevant section is at the correct issue number.

Prosedur ini diklasifikasikan sebagai "uncontrolled" ketika dicetak. Apabila perlu menggunakan prosedur yang dicetak, harap melihat pada dokumen versi yang ter"controlled" di sistem RUI's Integrated System untuk memastikan prosedur tersebut adalah versi yang terbaru



**PENGADUAN DAN KELUHAN  
SNI ISO/IEC 17020**

Doc No. : M-14-SNI-17020

Revision : 02

Date : April 23, 2018

Page : Page 2 of 3


**LEMBARAN REVISI**

Halaman ini memuat catatan semua revisi terhadap prosedur ini dan berikut ini adalah revisi yang telah dilakukan pada prosedur ini

REV.	TANGGAL	DESKRIPSI SINGKAT
01	August 01, 2013	Perubahan Standar dari SNI 19-17020 : 1999 menjadi SNI ISO/ IEC 17020: 2012
02	April 23, 2018	Penambahan Lembar Pengesahan dan Riwayat Perubahan

This procedure is classified as 'uncontrolled' when printed. Prior to reference of a printed copy, please check the 'controlled' version of the procedure on PT. RUI's integrated system in order to ensure that the relevant section is at the correct issue number.

Prosedur ini diklasifikasikan sebagai "uncontrolled" ketika dicetak. Apabila perlu menggunakan prosedur yang dicetak, harap melihat pada dokumen versi yang ter"controlled" di sistem RUI's Integrated System untuk memastikan prosedur tersebut adalah versi yang terbaru

	<b>PENGADUAN DAN KELUHAN SNI ISO/IEC 17020</b>	Doc No.	: M-14-SNI-17020
		Revision	: 02
		Date	: April 23, 2018
		Page	: Page 3 of 3

## 1. Ruang Lingkup

Pedoman ini menjelaskan tentang kebijakan PT Radiant Utama Interinsco Tbk berkaitan penanganan pengaduan dan keluhan dalam rangka penerapan SNI ISO/IEC 17020:2012

## 2. Referensi

Persyaratan SNI ISO/IEC 17020:2012 klausul 7.5

## 3. Kebijakan

3.1 PT. Radiant Utama Interinsco Tbk berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan dengan sebaik-baiknya dan terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan.

3.2 Direktur Utama PT. Radiant Utama Interinsco Tbk menetapkan prosedur penanganan keluhan pelanggan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan serta akan menyelesaikan setiap pengaduan dan keluhan pelanggan. Pengaduan dan keluhan pelanggan akan ditangani secara profesional, di evaluasi akar penyebabnya serta dilakukan tindakan perbaikan dan pencegahan.

3.3 Direktur operasional menunjuk Kepala departemen terkait untuk menyelesaikan keluhan atau pengaduan pelanggan terkait dengan hasil inspeksi

## 4. Dokumen Terkait

4.1 P-OPS-SNI17020-003 Prosedur Penanganan komplain pelanggan

---

This procedure is classified as 'uncontrolled' when printed. Prior to reference of a printed copy, please check the 'controlled' version of the procedure on PT. RUI's integrated system in order to ensure that the relevant section is at the correct issue number.

Prosedur ini diklasifikasikan sebagai "uncontrolled" ketika dicetak. Apabila perlu menggunakan prosedur yang dicetak, harap melihat pada dokumen versi yang ter"controlled" di sistem RUI's Integrated System untuk memastikan prosedur tersebut adalah versi yang terbaru