



Ringkasan proses keluhan dan banding STL



Daftar isi

1.	Ringkasan proses keluhan dan banding STL.....	4
1.1.	Keluhan.....	4
1.2.	Banding.....	4
1.3.	Pendaftaran Keluhan.....	5



Riwayat versi

Versi	Perubahan	Dibuat oleh	Disetujui oleh	Tanggal persetujuan
01	Penerbitan pertama	Leticia Jonck	Bernard Machado	19/05/2026



1. Ringkasan proses keluhan dan banding STL

Ini adalah saluran terbuka kami untuk keluhan dan banding terkait proses sertifikasi dan perbaikan internal kami. Informasi yang diisi di sini bersifat rahasia dan akan digunakan hanya dalam proses penanganan keluhan Neocert.

Proses berikut akan diterapkan untuk penanganan keluhan Anda: Jika hal tersebut berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh Neocert, keluhan akan dijawab dalam waktu 2 hari kerja, termasuk arahan tindak lanjut lainnya. Jika hal tersebut berkaitan dengan perusahaan bersertifikat, keluhan akan dianalisis untuk menilai apakah keluhan tersebut merupakan keluhan yang valid dalam ruang lingkup yang berlaku, dan Anda akan menerima tanggapan dari Neocert dalam waktu 2 minggu mengenai bagaimana keluhan Anda akan ditangani.

1.1. Keluhan

Akan dilakukan investigasi terhadap hal yang diklaim, dengan kemungkinan Neocert menghubungi Anda selama tahap ini. Dalam waktu 3 bulan, Anda akan menerima jawaban yang berisi konsolidasi hasil investigasi dan hasil penanganan yang dilakukan oleh Neocert.

Jika Anda tidak puas dengan penanganan keluhan tersebut, Anda dapat mengajukan keluhan baru kepada Neocert melalui tautan formulir yang sama. Jika Anda tetap tidak puas dengan cara Neocert menangani keluhan tersebut, Anda berhak mengajukan keluhan kepada Assurance Services International (ASI) untuk menangani keluhan Anda; dan sebagai upaya terakhir, menghubungi FSC.

1.2. Banding

Banding dapat diajukan ketika pelanggan tidak setuju dengan keputusan sertifikasi yang diberikan oleh Neocert. Banding akan dikirimkan kepada seorang pimpinan teknis yang memenuhi kualifikasi sebagai pengambil keputusan yang independen, yaitu pihak yang tidak ikut serta dalam proses sertifikasi terkait, untuk pengambilan keputusan. Jika Anda tetap tidak menerima keputusan Neocert, komite banding dapat dibentuk.

Keputusan komite dapat diambil berdasarkan mayoritas sederhana, yaitu setengah +1, dan jangka waktu maksimum untuk mengambil keputusan atas banding adalah 30 hari sejak banding diterima oleh komite. Jika komite tidak dapat atau tidak mampu mengambil keputusan, banding akan diteruskan kepada Komite Mediasi, Konsiliasi, dan Penyelesaian Konflik FSC Brasil, sesuai dengan Protokol Mediasi FSC Brasil; dan sebagai upaya terakhir, harus diteruskan kepada FSC International sesuai dengan FSC-PRO-01-005.

1.3. Pendaftaran Keluhan

Untuk mendaftarkan keluhan atau banding, pihak yang mengajukan keluhan/banding harus mengisi formulir yang tersedia pada tautan di bawah ini. Pengisian formulir diperlukan agar kasus dapat secara resmi dibuat dan didaftarkan dalam sistem Neocert:

https://neocertforms.bitrix24.site/crm_form_xauhp

Dalam formulir tersebut, kolom harus diisi sesuai urutan yang disajikan:

- Nama depan pengaju keluhan;
- Nama belakang pengaju keluhan;
- Nomor telepon pengaju keluhan;
- Alamat email kontak pengaju keluhan;
- Indikasi apakah keluhan tersebut berkaitan dengan Neocert atau organisasi lain;
- Deskripsi keluhan;
- Klasifikasi sumber keluhan;
- Kolom untuk melampirkan dokumen, jika berlaku.

Informasi yang diberikan dalam formulir akan digunakan oleh Neocert untuk mendaftarkan, menilai, dan menangani keluhan atau banding, sesuai dengan prosedur yang berlaku.