



KELUHAN DAN BANDING

Penanganan terhadap penanganan keluhan pelanggan akan dibahas melalui rapat, dan jika dianggap perlu manajemen akan membentuk Tim Penyelesaian Masalah untuk menangani permasalahan tersebut, jika dianggap bukan termasuk masalah berat akan diselesaikan oleh Admin.

- Mekanisme penanganan keluhan pelanggan
- Pelaksana dan penanggung jawab proses penanganan keluhan pelanggan
- Pelanggan menyampaikan pengaduan secara lisan atau tertulis melalui website, email atau telepon ke Customer Service atau Admin dengan melampirkan dokumen pendukung
- Admin mencatat dan menerima pengaduan kemudian melakukan konfirmasi, memastikan pelanggan tersebut terdaftar di PT. Sarana Deteksi Energi, dan membuat berita acara pengaduan.
- Pengaduan didisposisikan ke manajemen untuk dilakukan penelusuran dan identifikasi lebih lanjut.
- Melakukan penanganan keluhan dan Menyampaikan tanggapan kepada pelanggan yang bersangkutan
- Pengarsipan dokumen pengaduan pelanggan

PENANGANAN GANTI RUGI

PT. Sarana Deteksi Energi berkewajiban mengeluarkan ganti rugi apabila bersifat merugikan pelanggan. Adapun penggantian kerugian bisa seperti Pergantian Sertifikat Laik Operasi atau Pengurangan Biaya Proses Sertifikat Laik Operasi. Apabila terjadi kerusakan pada peralatan maupun system yang disebabkan kesalahan dari pihak penguji. Mekanisme pemberian ganti rugi kepada pelanggan / pemilik instalasi adalah sebagai berikut:

- Pemberian ganti rugi dapat berupa materi atau dengan penggantian peralatan yang rusak, sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.
- Pelanggan menyampaikan pengaduan secara tertulis kepada PT. Sarana Deteksi Energi tentang kerusakan peralatan, selambat-lambatnya 3 hari setelah dioperasikan, dengan dilampiri bukti-bukti dokumentasi.
- PT. Sarana Deteksi Energi akan melakukan investigasi bersama-sama dengan pemilik instalasi dan dituangkan dalam Berita Acara yang disetujui oleh kedua belah pihak. Apabila ternyata kerusakan peralatan yang disebabkan oleh petugas milik pelanggan, maka kerusakan peralatan bukan menjadi tanggungjawab PT. Sarana Deteksi Energi, tetapi bila ternyata kerusakan peralatan tersebut disebabkan karena petugas dari PT. Sarana Deteksi Energi, maka peralatan tersebut diganti sesuai dengan kesepakatan.
- Pengajuan klaim akan diproses selambat-lambatnya 3 hari setelah ada kesepakatan dari kedua belah pihak.
- Apabila dalam waktu 3 hari setelah pengujian tidak ada pengaduan, maka dianggap tidak ada masalah dengan peralatan yang diuji.