

# PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING



## DOKUMEN PENDUKUNG KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

Depok, 10 Juni 2022

Disahkan oleh,

Yudawan Aji P.

Plt. Manager Sertifikasi

No. Dok. : DP.04.01

Edisi : C

No. Revisi : 1

*Dilarang menggandakan dokumen ini baik sebagian maupun keseluruhannya dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari LS AGS*



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

### **1.0 PENDAHULUAN**

Dokumen Ketentuan dan Tata Cara Sertifikasi Sistem Manajemen ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) kepada LS AGS yang mewajibkan lembaga sertifikasi menginformasikan mengenai mekanisme sertifikasi yang dijalankan serta memberikan gambaran mekanisme sertifikasi beserta jenisnya kepada Klien.

### **2.0 URUTAN PROSES SERTIFIKASI**

- 2.1. Pengisian permohonan sertifikasi oleh Klien, kajian permohonan oleh LS AGS, persetujuan biaya dan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama Sertifikasi antara LS AGS dengan Klien.
- 2.2. Kegiatan Audit yang terdiri dari audit tahap 1 dan audit tahap 2.
- 2.3. Rapat Tinjauan Panitia Teknis untuk merekomendasikan keputusan sertifikasi.
- 2.4. Pengambilan keputusan sertifikasi berdasarkan hasil Rapat Tinjauan Panitia Teknis oleh Manager Sertifikasi LS AGS.
- 2.5. Penerbitan Sertifikat oleh LS AGS.
- 2.6. Audit surveilan pertama oleh LS AGS.
- 2.7. Audit surveilan kedua oleh LS AGS.
- 2.8. Audit resertifikasi oleh LS AGS.

### **3.0 TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

#### **3.1. Permohonan Sertifikasi Sistem Manajemen**

Klien mengajukan permohonan Sertifikasi Sistem Manajemen kepada LS AGS dengan menggunakan Surat Permohonan Sertifikasi dan melampirkan persyaratan dokumen lainnya yang ditetapkan LS AGS.

LS AGS menindaklanjuti permohonan yang diajukan oleh Klien dengan melakukan kajian permohonan, meliputi : semua persyaratan untuk Sertifikasi Sistem Manajemen, kemampuan untuk menjangkau lokasi, kemampuan untuk memahami bahasa setempat (ketersediaan penerjemah), waktu yang diperlukan untuk proses audit di lapangan serta biaya sertifikasi.

- 3.2. LS AGS mengkomunikasikan biaya sertifikasi berdasarkan kajian permohonan Klien melalui Surat Penawaran.
- 3.3. LS AGS dan Klien menandatangani Perjanjian Kerja Sama Sertifikasi.



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

3.4. Audit proses sertifikasi sistem manajemen dilakukan dalam dua tahap, yaitu:

a. Audit Tahap 1

Proses yang sistematis, independen dan terdokumentasi yang dilakukan terhadap Klien yang belum disertifikasi atau akan resertifikasi oleh LS AGS untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara obyektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit dipenuhi mulai dari tahapan pemeriksaan kebenaran dokumen, audit kecukupan dokumen dan mengevaluasi lokasi dan kondisi lapangan Klien serta kesiapan Klien untuk pelaksanaan audit tahap 2.

Berdasarkan tinjauan permohonan dan dokumen Klien, Audit Tahap 1 dapat dilakukan di lokasi Klien atau cukup di lokasi kantor LS AGS. Khusus untuk sertifikasi ISO 22000 Audit Tahap 1 harus dilakukan di lokasi Klien.

Apabila hasil audit tahap 1 ditemukan ketidaksesuaian, maka Klien harus melakukan tindakan koreksi dalam jangka waktu yang telah disepakati bersama antara Klien dengan Auditor LS AGS. Bukti obyektif dari tindakan koreksi klien diverifikasi terlebih dahulu dan ditutup oleh Auditor LS AGS sebelum masuk ke dalam Audit Tahap 2

b. Audit Tahap 2

Proses yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara obyektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit dipenuhi antara dokumentasi dengan penerapan di lapangan.

Apabila hasil audit tahap 2 ditemukan ketidaksesuaian, maka Klien harus melakukan tindakan koreksi dalam jangka waktu yang telah disepakati antara Klien dengan Auditor LS AGS. Bukti obyektif dari tindakan koreksi harus diverifikasi penerapannya, apabila diperlukan peragaan penerapan di lapangan, maka dapat dilakukan audit tindak lanjut. Apabila tindakan koreksi yang dilakukan Klien tidak efektif, maka permohonan Sertifikat Sistem Manajemen Klien yang bersangkutan akan ditolak.

3.5. Klien bertanggung jawab memberi jaminan kepada Tim Audit terhadap semua dokumentasi yang berkaitan dengan Sistem Manajemen dan semua rekaman yang dihasilkan dalam penerapan Sistem Manajemen bagi tujuan pemeriksaan.

3.6. LS AGS bertanggung jawab atas jaminan bahwa Tim Audit yang ditugaskan mempunyai pengalaman dan menguasai teknologi yang sesuai dengan lingkup yang disertifikasi.

3.7. Tinjauan Sertifikasi

3.7.1. Untuk menentukan kesesuaian sistem manajemen terhadap standar yang diacu, LS AGS melakukan tinjauan sertifikasi dan mendokumentasikan semua hasil audit.



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

- 3.7.2. Proses tinjauan dalam rangka pemberian sertifikat oleh LS AGS didasarkan pada hasil evaluasi yang menunjukkan memenuhi :
- a. Kelengkapan administrasi yang menyangkut aspek legal
  - b. Efektivitas dan konsistensi penerapan sistem manajemen sesuai persyaratan standar.
- 3.7.3. Proses peninjauan sertifikasi dilakukan oleh tim Panitia Teknis yang terdiri dari satu atau lebih orang yang tidak melaksanakan proses audit tersebut.
- 3.7.4. Tim Panitia Teknis memberikan rekomendasi keputusan pemberian / penolakan Sertifikat Sistem Manajemen untuk disetujui dan ditandatangani oleh Top Management LS AGS.

### **3.8. Pemberian Sertifikat Sistem Manajemen**

- 3.8.1. Berdasarkan hasil tinjauan pada butir 3.7 di atas, LS AGS menerbitkan Sertifikat Sistem Manajemen yang berlogo KAN atau non-KAN untuk disampaikan kepada Klien.
- 3.8.2. Sertifikat Sistem Manajemen mempunyai masa berlaku 3 (tiga) tahun sejak tanggal dikeluarkannya Sertifikat Sistem Manajemen, kecuali ditetapkan lain sesuai peraturan yang berlaku.
- 3.8.3. LS AGS mempublikasikan Sertifikat Sistem Manajemen Klien yang diterbitkan di dalam direktori website LS AGS.

## **4.0 SURVEILAN**

- 4.1. Surveilans dilakukan 1 (satu) tahun sekali sesuai dengan Skema Sertifikasi untuk memastikan pemenuhan terhadap persyaratan sistem manajemen yang ditetapkan.
- 4.2. Audit surveilans dilaksanakan sesuai dengan Audit Tahap 2 pada prosedur proses sertifikasi. Adapun hal – hal yang menjadi fokus pada pelaksanaan surveilans :
- a. Audit internal dan tinjauan manajemen
  - b. Efektivitas sistem manajemen untuk pencapaian sasaran klien tersertifikasi
  - c. Keberlanjutan pengendalian operasional
  - d. Penanganan keluhan
  - e. Kemajuan yang diperoleh dari aktifitas yang direncanakan untuk peningkatan berkelanjutan
  - f. Tinjauan tindakan yang diambil terhadap ketidaksesuaian yang diidentifikasi selama audit sebelumnya
  - g. Penggunaan logo dan / atau referensi sertifikasi lainnya



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

- 4.3. Bila dalam audit surveilan ditemukan ketidaksesuaian, maka klien diberikan waktu yang disepakati untuk melakukan tindakan korektif terhadap ketidaksesuaian tersebut.
- 4.4. Bila dalam waktu yang telah disepakati, klien belum dapat menutup ketidaksesuaian dari hasil audit surveilan, maka LS AGS mempertimbangkan dan menetapkan tindakan yang sesuai
- 4.5. Bila hasil audit surveilan memenuhi persyaratan, Operational Manager menerbitkan Surat Pernyataan Lanjut Penggunaan Sertifikat yang ditandatangani oleh Top Management.
- 4.6. Bagi Klien yang meminta penundaan pelaksanaan surveilan karena alasan force majeure, LS AGS akan mempertimbangkan dan memutuskan jangka waktu pelaksanaan surveilan.

### **5.0 SERTIFIKASI ULANG**

- 5.1. Masa berlaku Sertifikat Sistem Manajemen LS AGS adalah 3 (tiga) tahun.
- 5.2. LS AGS akan memberitahu Klien untuk proses Sertifikasi Ulang sebelum habis masa berlakunya.
- 5.3. Proses sertifikasi ulang dilaksanakan sesuai dengan sistem yang berlaku untuk proses penerbitan sertifikat awal (yang pertama) yang terdapat dalam prosedur proses sertifikasi.
- 5.4. Apabila Klien tidak mengajukan permohonan untuk dilakukan resertifikasi dalam batas yang telah ditentukan, maka LS AGS segera menginstruksikan kepada Klien untuk tidak melanjutkan penggunaan Tanda Sertifikasi Sistem Manajemen LS AGS.

### **6.0 AUDIT KHUSUS**

- 6.1. Audit khusus adalah audit tambahan di luar audit sertifikasi awal, audit surveilan, dan audit resertifikasi.
- 6.2. Audit khusus dilakukan oleh LS AGS jika terjadi satu atau beberapa hal di bawah ini :
  - a. Permohonan klien untuk perubahan (penambahan / pengurangan) ruang lingkup sertifikasi.
  - b. Terdapat keluhan dari konsumen klien atau masyarakat yang berpengaruh kepada sertifikasi klien.
  - c. Terdapat perubahan di organisasi klien yang berpengaruh kepada sertifikasi klien.
- 6.3. Pelaksanaan audit sesuai dengan Audit Tahap 2.



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

### **7.0 AUDIT MULTILOKASI**

- 7.1. Audit multilokasi adalah penetapan sampel multilokasi yang digunakan untuk mengaudit sistem manajemen klien yang memiliki kegiatan yang sama di berbagai lokasi.
- 7.2. Tujuan utama dari audit multilokasi adalah mengendalikan proses sertifikasi untuk klien yang memiliki lokasi di berbagai tempat dengan sistem yang sama.
- 7.3. Pelaksanaan Audit Multilokasi dilakukan berdasarkan prosedur Proses Audit Multilokasi – LS-PB.15

### **8.0 TRANSFER SERTIFIKASI**

- 8.1. Transfer Sertifikasi adalah proses pemindahan kegiatan sertifikasi Klien yang telah dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi lain kepada LS AGS.
- 8.2. Klien dapat melakukan transfer sertifikasi kepada LS AGS dengan melakukan permohonan secara tertulis.
- 8.3. Klien yang akan melakukan transfer sertifikasi harus memenuhi persyaratan berikut :
  - a. Sertifikat dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi yang diakui oleh lembaga akreditasi, tidak sedang dalam masa pembekuan, dan masih dalam masa berlaku.
  - b. Ruang lingkup sertifikasi tersedia di LS AGS.
  - c. Ketidaksihinggaan dari hasil audit terakhir telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai
  - d. Calon klien transfer tidak sedang dalam proses penyelesaian hukum.
  - e. Calon klien transfer tidak sedang dalam penanganan keluhan dari pihak berkepentingan.
- 8.4. Apabila persyaratan transfer terpenuhi, maka LS AGS dapat menerbitkan sertifikat mengikuti proses penerbitan sertifikat normal yaitu berdasarkan Rapat Tinjauan Panitia Teknis untuk merekomendasikan keputusan sertifikasi, atau melaksanakan audit untuk kunjungan pengawasan yang tersisa menggunakan waktu surveilan sesuai dengan siklus normal calon klien transfer pada saat disertifikasi oleh lembaga sertifikasi sebelumnya.
- 8.5. Masa berlakunya sertifikat yang ditransfer adalah sesuai dengan masa berlaku yang tercantum pada sertifikat lembaga sertifikasi sebelumnya.

### **9.0 PENAMBAHAN LINGKUP SERTIFIKASI**

- 9.1. Klien yang telah memiliki Sertifikat Sistem Manajemen bermaksud menambah lingkup Sertifikasi, maka Klien tersebut dapat mengajukan permohonan penambahan ruang lingkup Sertifikat Sistem Manajemen sesuai dengan Persyaratan Permohonan Sertifikat Sistem Manajemen – DP.03.03



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

- 9.2. Penambahan lingkup sertifikasi dapat dilakukan bersamaan dengan audit surveilan, dan ditekankan terhadap area yang terkait dengan penambahan ruang lingkup.
- 9.3. Jika dibutuhkan segera, penambahan lingkup sertifikasi dapat dilakukan dengan audit khusus.
- 9.4. Apabila penambahan lingkup sertifikasi dilakukan bersamaan dengan resertifikasi, maka mekanisme pelaksanaannya sesuai dan bersamaan dengan pelaksanaan resertifikasi.
- 9.5. Sertifikat yang lama wajib diserahkan oleh Klien terlebih dahulu kepada LS AGS sebelum kemudian diganti dengan sertifikat baru yang masa berlakunya sesuai dengan masa berlaku sertifikat yang lama.
- 9.6. Keputusan pemberian / penolakan penambahan lingkup sertifikasi dilakukan melalui proses tinjauan sertifikasi (*lihat butir 3.7*)
- 9.7. Sertifikat yang baru diterbitkan, menggantikan sertifikat sebelumnya. Dalam hal ini sertifikat yang lama harus dikembalikan kepada LS AGS bersamaan dengan pengambilan Sertifikat Sistem Manajemen yang baru. Masa berlaku Sertifikat yang baru mengikuti masa berlaku Sertifikat yang lama.

### **10.0 PENGURANGAN LINGKUP SERTIFIKASI**

- 10.1. Pengurangan ruang lingkup sertifikasi dilakukan oleh LS AGS apabila terjadi antara lain seperti berikut ini:
  - a. Klien meminta secara sukarela untuk pengurangan lingkup sertifikasi.
  - b. Klien tidak mampu memelihara efektivitas dan konsistensi penerapan sistem manajemen sesuai persyaratan standar.
- 10.2. Klien yang dikurangi lingkungannya harus mengembalikan sertifikat aslinya kepada LS AGS untuk diganti dengan sertifikat baru yang masa berlakunya sesuai dengan masa berlaku sertifikat yang lama.

### **11.0 FORCE MAJEURE**

Kejadian force majeure adalah kejadian diluar kendali yang dapat disebabkan oleh alam, kecelakaan, perang dan atau politik.

Apabila Klien mengalami Force Majeure, maka kegiatan Audit Lapangan dapat ditunda maupun ditiadakan. Namun dengan ditundanya atau ditiadaknya kegiatan Audit Lapangan, sebagai evaluasi untuk memastikan konsistensi sistem manajemen terhadap persyaratan standar, maka LS AGS akan melakukan evaluasi terhadap rekaman perusahaan sebagai pengganti Audit Lapangan.



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

### **12.0 PUBLIKASI**

12.1. Klien yang telah memperoleh Sertifikat Sistem Manajemen termasuk Sertifikat Sistem Manajemen yang dibatalkan atau dicabut akan dipublikasikan oleh LS AGS melalui Direktori dan website LS AGS [www.lsags.com](http://www.lsags.com)

12.2. Klien yang telah memiliki Sertifikat Sistem Manajemen berhak mempublikasikan Sertifikatnya dan menggunakan Tanda Sertifikasi LS AGS.

### **13.0 KERAHASIAAN**

LS AGS bertanggung jawab atas jaminan kerahasiaan berkaitan dengan semua informasi Klien yang bersifat rahasia, kecuali dinyatakan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **14.0 PEMBUBUHAN TANDA SERTIFIKASI**

Setelah memperoleh Sertifikat Sistem Manajemen, Klien berhak untuk menggunakan Tanda Sertifikasi LS AGS sesuai Ketentuan dan Tata Cara Penggunaan Tanda Sertifikasi Sistem Manajemen – DP.09.01

### **15.0 PERJANJIAN PENGGUNAAN SERTIFIKAT SISTEM MANAJEMEN**

Sebelum Sertifikat Sistem Manajemen diserahkan kepada Klien, dilakukan penandatanganan Perjanjian Lisensi Penggunaan Tanda Sertifikasi antara LS AGS dan Klien.

### **16.0 PENYALAHGUNAAN SERTIFIKAT SISTEM MANAJEMEN ATAU TANDA SERTIFIKASI LS AGS**

16.1. LS AGS akan mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mengendalikan penggunaan Sertifikat Sistem Manajemen dan atau Tanda Sertifikasi LS AGS. Ketidakbenaran pengacuan atau penyalahgunaan terhadap Sertifikat Sistem Manajemen dan atau Tanda Sertifikasi LS AGS yang ditemukan pada iklan, katalog dan lain-lain akan diambil tindakan yang dapat berupa pembekuan atau pencabutan Sertifikat Sistem Manajemen serta pengajuan gugatan hukum serta tindakan perbaikan terhadap penyalahgunaan terkait.

16.2. Klien yang sistemnya disertifikasi harus menghentikan penggunaan Sertifikat Sistem Manajemen dan atau Tanda Sertifikasi LS AGS sesegera mungkin setelah:

- a. Sertifikat Sistem Manajemen telah dibekukan (*lihat butir 17.0*) atau dicabut (*lihat butir 18.0*)
- b. Klien telah membuat suatu perubahan terhadap sistem manajemen mutu dan yang tidak dapat diterima oleh LS AGS.
- c. Klien gagal dalam menerapkan Perubahan Persyaratan Sertifikat Sistem Manajemen (*lihat butir 20.0*)





## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

### **17.0 PEMBEKUAN SERTIFIKAT SISTEM MANAJEMEN**

17.1. Sertifikat Sistem Manajemen dapat dibekukan untuk jangka waktu tertentu oleh LS AGS apabila terjadi antara lain seperti berikut ini:

- a. Klien melakukan perubahan yang menimbulkan ketidaksesuaian terhadap ketentuan sertifikasi sistem manajemen sebagaimana dimaksud pada butir 19.0
- b. Hasil surveilan menunjukkan bahwa kesesuaian terhadap ketentuan standar yang diacu tidak dapat dipertahankan dan tidak dapat diatasi dalam jangka waktu yang ditentukan.
- c. Klien tidak mengizinkan pelaksanaan audit surveilan atau resertifikasi sesuai frekuensi yang telah disepakati atau dipersyaratkan.
- d. Penyalahgunaan Sertifikat Sistem Manajemen dan atau Tanda Kesesuaian yang tidak segera diatasi oleh Klien dengan melakukan tindakan koreksi / perbaikan yang tepat.
- e. Pengaduan terhadap Klien pemegang Sertifikat Sistem Manajemen yang dapat dibuktikan penyimpangannya terhadap ketentuan dan Tata Cara Sertifikasi Sistem Manajemen.
- f. Penyimpangan lainnya terhadap Ketentuan dan Tata Cara Sertifikasi Sistem Manajemen.

17.2. Pemberitahuan tentang pembekuan Sertifikat Sistem Manajemen disampaikan oleh LS AGS kepada Klien yang bersangkutan melalui pengiriman surat catatan atau dengan menggunakan cara yang setara. Klien diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

17.3. Klien yang sertifikatnya dibekukan, tidak diperkenankan menggunakan Sertifikat dan Tanda Kesesuaian milik LS AGS.

17.4. LS AGS akan mempublikasikan pembekuan Sertifikat Sistem Manajemen klien.

17.5. Jika kondisi sebagaimana dimaksud pada butir 17.2 telah dipenuhi maka LS AGS akan memberlakukan kembali Sertifikat Sistem Manajemen dan memberitahukan secara tertulis kepada Klien yang bersangkutan melalui pengiriman surat tercatat atau dengan menggunakan cara yang setara serta mempublikasikan pengaktifan kembali Sertifikat Sistem Manajemen.

17.6. Jika kondisi sebagaimana dimaksud pada butir 17.2 tidak dapat dipenuhi maka LS AGS akan mencabut Sertifikat Sistem Manajemen dan memberitahukan secara tertulis kepada Klien yang bersangkutan (*lihat butir 18.0*).

### **18.0 PENCABUTAN SERTIFIKAT SISTEM MANAJEMEN**

18.1. Sertifikat Sistem Manajemen dapat dicabut apabila terjadi antara lain seperti berikut ini:



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

- a. Tindakan koreksi / perbaikan yang diambil oleh Klien tidak memadai dalam kasus pembekuan sertifikat (*lihat butir 17.0*).
  - b. Klien yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran biaya Sertifikat Sistem Manajemen dalam masa pembekuan kepada LS AGS.
  - c. Klien meminta secara sukarela untuk pencabutan sertifikasinya.
- 18.2. Pemberitahuan tentang pencabutan Sertifikat Sistem Manajemen disampaikan oleh LS AGS kepada Klien yang bersangkutan melalui pengiriman surat tercatat atau dengan menggunakan cara yang setara.
- 18.3. Klien yang bersangkutan dapat mengajukan banding (*lihat butir 23.0*) terhadap keputusan LS AGS tentang pencabutan sertifikatnya.
- 18.4. Biaya sertifikasi tidak dapat dikembalikan dan pencabutan Sertifikat Sistem Manajemen akan dipublikasikan oleh LS AGS.
- 18.5. Klien yang sertifikatnya dicabut, tidak berhak lagi menggunakan Sertifikat dan Tanda Sertifikasi milik LS AGS.
- 18.6. LS AGS akan melaporkan kepada instansi teknis terkait yang berwajib untuk memproses sesuai Undang-Undang yang berlaku.

### **19.0 PEMBERITAHUAN PERUBAHAN**

- 19.1. Klien harus segera memberitahukan LS AGS mengenai setiap rencana perubahan yang berkaitan dengan sistem manajemen yang telah disertifikasi, yang meliputi :
- a. Perubahan ijin Usaha Industri, status legal (akte perusahaan, alamat perusahaan, penanggung jawab perusahaan) atau Ijin Merek.
  - b. Perubahan lainnya terkait dengan penghubung (nama, alamat, telp, faks, dan email).
- 19.2. LS AGS akan menentukan apakah perubahan yang dilakukan Klien dapat mempengaruhi kemampuan Klien, atau lingkup Sertifikat Sistem Manajemen, atau kesesuaian dengan persyaratan Sertifikasi Sistem Manajemen yang berakibat ketidaksesuaian terhadap ketentuan standar yang diacu sehingga memerlukan penilaian ulang. Penilaian ulang dapat dibatasi pada hal-hal yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian berdasarkan perbandingan dan analisa perubahan terhadap kondisi pada saat Sertifikat Sistem Manajemen diterbitkan.

### **20.0 PERUBAHAN PERATURAN SISTEM SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

- 20.1. Dalam terjadi perubahan terhadap persyaratan Sertifikat Sistem Manajemen, LS AGS akan :
- a. Menetapkan tanggal efektif bagi perubahan dan memberikan tenggang waktu mengacu pada ketentuan teknis regulator. Klien yang telah memiliki Sertifikat Sistem Manajemen menerapkan perubahan tersebut.



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

- b. Secara formal memberitahukan kepada seluruh Klien yang telah memiliki Sertifikat Sistem Manajemen mengenai persyaratan baru, tanggal efektif berlakunya persyaratan baru dan tindakan yang harus dilakukan oleh Klien tersebut.
- 20.2. LS AGS melakukan verifikasi terhadap semua Klien yang telah mendapatkan Sertifikat Sistem Manajemen yang terkait dengan perubahan sistem.
- 20.3. Kegagalan untuk melakukan tindakan yang diisyaratkan sampai batas waktu tanggal efektif berlakunya yang ditetapkan untuk penerapan perubahan, dapat mengakibatkan pembekuan sesuai butir 17.0 atau pencabutan sesuai butir 18.0

### **21.0 TANGGUNG-GUGAT (LIABILITY)**

Penyelesaian masalah yang berkaitan dengan tanggung-gugat harus dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **22.0 KELUHAN**

- 22.1. Klien berhak untuk mengajukan keluhan terhadap ketidakpuasan proses sertifikasi yang telah dilaksanakan oleh LS AGS.
- 22.2. Keluhan disampaikan secara tertulis kepada LS AGS.
- 22.3. Keluhan yang berkaitan langsung dengan kegiatan sertifikasi yang dilakukan LS AGS, akan ditindaklanjuti oleh Tim Panel Keluhan LS AGS.
- 22.4. Tim Panel Keluhan bersama wakil dari Klien atau pihak yang mengajukan keluhan mengumpulkan dan verifikasi seluruh informasi internal dan eksternal yang berhubungan dengan proses sertifikasi untuk penentuan tindakan dan tindakan koreksi.
- 22.5. Tim Panel Keluhan diketahui oleh Top Management menyampaikan keputusannya secara tertulis kepada klien.
- 22.6. Tim Panel Keluhan bersama klien menindaklanjuti keputusan keluhan dengan tindakan (bila perlu) dan pemantauan efektivitas tindakan koreksi agar ketidaksesuaian tidak terulang.

### **23.0 BANDING**

- 23.1. Bila Klien tidak menerima keputusan penanganan keluhan, maka klien berhak untuk mengajukan banding kepada Tim Panel Keluhan LS AGS paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak keputusan keluhan diterima oleh Klien.
- 23.2. Tim Panel Keluhan menyiapkan dokumen – dokumen terkait pengajuan banding klien dan disampaikan kepada Tim Panel Banding LS AGS.



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

- 23.3. Penanganan banding dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak penanganan Banding diterima dan keputusan akhir ditentukan oleh Tim Panel Banding untuk disampaikan kepada klien atau yang mengajukan naik banding.
- 23.4. Keputusan Panel Banding bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak. Setelah keputusan terhadap banding dibuat, kedua belah pihak tidak boleh mengajukan klaim untuk mengubah keputusan tersebut kecuali melalui pengadilan yang ditunjuk.
- 23.5. Dalam kasus dimana banding disetujui dan Sertifikat Sistem Manajemen diberlakukan kembali, Klien yang bersangkutan tidak boleh mengajukan klaim untuk pengembalian biaya atau kerugian lainnya yang timbul sebagai akibat dari pemberitahuan pembekuan atau pencabutan Sertifikat Sistem Manajemen.
- 23.6. Untuk memastikan tidak ada konflik kepentingan, personil yang bertindak dalam penanganan keluhan atau banding bukan personil yang melaksanakan audit dan membuat keputusan sertifikasi dan tidak boleh memberikan konsultasi kepada klien dan bekerja atau dipekerjakan oleh klien dalam waktu dua tahun terakhir.

### **24.0 BIAYA SERTIFIKASI**

- 24.1. Biaya-biaya yang timbul akibat proses sertifikasi dibebankan kepada Klien. Tagihan biaya diterbitkan oleh LS AGS. Biaya-biaya yang dikenakan adalah permohonan, proses sertifikasi, Auditor, Tenaga Ahli (bila diperlukan), Panitia Teknis dan Penerbitan Sertifikat. Biaya tambahan akan dibebankan untuk semua pekerjaan tambahan yang meliputi :
  - a. Pengulangan sebagian atau seluruh program audit sistem tahap sertifikasi atau audit sistem tahap surveilan karena persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu yang berlaku tidak dipenuhi;
  - b. Pekerjaan tambahan dikarenakan pembekuan, pencabutan dan atau pemberlakuan kembali Sertifikat Sistem Manajemen;
  - c. Audit ulang dikarenakan perubahan dalam sistem manajemen mutu Klien;
  - d. Audit sistem dikarenakan adanya revisi standar.
- 24.2. Biaya yang diajukan tidak termasuk pengeluaran untuk biaya terkait perjalanan dan biaya akomodasi Tim Audit.
- 24.3. Biaya Perjalanan dan akomodasi Tim Audit selama melaksanakan tugas Audit di lokasi dibebankan kepada Klien.



## **KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

### **25.0 DOKUMEN TERKAIT**

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 25.1. Proses Sertifikasi                                   | — LS-PB.07 s/d LS-PB.09 |
| 25.2. Surveilan  | — LS-PB.17              |
| 25.3. Resertifikasi  | — LS-PB.18              |
| 25.4. Audit Khusus   | — LS-PB.19              |
| 25.5. Penanganan Keluhan dan Banding                       | — LS-PB.22              |
| 25.6. Proses Audit Multilokasi                             | — LS-PB.15              |
| 25.7. Ketentuan dan Tata Cara Penggunaan Tanda Sertifikasi | — DP.09.01              |
| 25.8. Persyaratan Permohonan Sertifikat Sistem Manajemen   | — DP.03.03              |

SALINAN WEB LS PT AGS