

NOMOR : 2
TANGGAL TERBIT : 21 Juli 2014
REVISI : 1
TANGGAL REVISI : 27 Juli 2016

1. PENDAHULUAN

1.1 PT. Mutuagung Lestari atau yang disebut MUTU CERTIFICATION mendapatkan akreditasi dari KOMITE AKREDITASI NASIONAL (KAN) dengan nomor akreditasi LSMM-008-IDN (untuk sertifikasi ISO 9001), LSML-002-IDN (untuk sertifikasi ISO 14001) dan LSE 001 IDN (untuk sertifikasi Ekolabel).

1.2 MUTU CERTIFICATION memperhatikan peningkatan kerjanya secara berkelanjutan dan bertekad untuk:

1. Menyediakan layanan sertifikasi sistem manajemen lingkup nasional dan juga internasional.
2. Menyediakan layanan yang cepat, akurat, efisien, dan taat aturan
3. Mengutamakan kepuasan klien, konsumen, dan pihak lain yang berkepentingan
4. Mengutamakan kelestarian lingkungan.
5. Memfasilitasi dan mendukung peningkatan produktivitas, perbaikan kualitas barang dan jasa, dan perlindungan lingkungan.
6. Menjunjung tinggi ketidakberpihakan, objektivitas, dan bebas konflik kepentingan dalam melakukan kegiatan sertifikasi sistem manajemen
7. Meningkatkan kemampuan karyawan MUTU CERTIFICATION secara terus menerus dan menyediakan sumber daya lain yang diperlukan untuk mencapai tujuan di atas

1.3 Adapun mengenai dokumen aturan pelaksanaan ini:

- a. Disusun sesuai dengan aturan dan untuk memenuhi persyaratan yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) kepada MUTU CERTIFICATION.
- b. Bersama dengan aplikasi, dokumen penawaran, dan aturan penggunaan logo yang diterbitkan dan disyaratkan oleh MSC menjadi bentuk syarat dan ketentuan Surat Perjanjian Kerja (SPK) antara MUTU CERTIFICATION dengan pihak-pihak terkait
- c. Menerangkan hak, tanggung jawab, tugas dan lingkup bisnis MUTU CERTIFICATION

2. RUANG LINGKUP

2.1 Jasa sertifikasi yang disediakan MUTU CERTIFICATION tersedia untuk berbagai jenis bidang usaha. Pada tabel 1 lampiran dokumen ini diterangkan mengenai jenis bidang usaha yang diakreditasi oleh KAN kepada MUTU CERTIFICATION. Sertifikasi dapat dilakukan untuk bidang usaha diluar dari yang tercantum pada tabel 1, namun jika demikian maka sertifikasi yang dilakukan tidak mendapatkan akreditasi oleh KAN.

3. STATUS HUKUM

3.1 LSMM, LSML, dan LSE MUTU CERTIFICATION merupakan Sub Divisi yang mandiri bagian dari Divisi MSC, Singkatan dari *Management System Certification* (atau sertifikasi sistem manajemen), yaitu sebuah divisi teknis di dalam MUTU CERTIFICATION yang mengelola kegiatan jasa sertifikasi sistem manajemen (mengacu kepada Surat Keputusan Direksi PT Mutuagung Lestari nomor 182.1/SKEP-MUTU//2013). Untuk menghubungi MSC dapat melalui nomor telepon dan nomor fax yang tertera pada poin 1.1 di atas atau melalui alamat email msc@mutucertification.com.

4. KERAHASIAAN

4.1 MUTU CERTIFICATION dan seluruh personil yang bekerja untuk dan/atau atas namanya wajib menjaga kerahasiaan terhadap proses sertifikasi sistem manajemen yang dilakukan kepada organisasi klien.

4.2 Kerahasiaan yang dimaksud dalam pasal 4.1 mencakup, tetapi tidak terbatas pada:

- a. Data-data pengamatan audit
- b. Hasil audit
- c. Catatan lain terkait keputusan sertifikasi
- d. Komunikasi antara MUTU CERTIFICATION dengan klien

4.3 Kerahasiaan yang dimaksud dalam pasal 4.1 tidak berlaku apabila diminta oleh hukum, badan akreditasi, atau pihak lain yang telah mendapatkan persetujuan dari klien.

4.4 Kewajiban terkait kerahasiaan akan tetap berlaku meskipun setelah pemutusan kontrak.

5. KETIDAKBERPIHAKAN

5.1 Kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh MUTU CERTIFICATION tidak memihak salah satu pihak, bebas dari ancaman konflik kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan.

5.2 Untuk menjaga ketidakberpihakan, putusan lembaga sertifikasi mendasari pada bukti objektif pengamatan di lapangan dan putusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain.

6. ORGANISASI

Salinan Struktur Organisasi beserta penanggung jawab dari LSMM, LSME, LSE MUTU CERTIFICATION tersedia apabila diperlukan.

7. HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL MUTU CERTIFICATION

7.1 Logo sertifikasi, nama, merek dagang MUTU CERTIFICATION, ataupun hak cipta lain yang diterbitkan oleh MUTU CERTIFICATION tetap menjadi hak milik MUTU CERTIFICATION, tidak dapat dijual atau dilisensikan oleh klien. MSC akan melakukan audit terhadap penggunaan logo sertifikasi pada kunjungan audit berkala. Sedangkan Logo akreditasi (Logo "KAN") merupakan hak milik KOMITE AKREDITASI NASIONAL yang berhak digunakan oleh MUTU CERTIFICATION di dalam logo sertifikasinya.

8. KEWAJIBAN MSC

8.1 Melakukan kegiatan penilaian (audit) pada organisasi klien sesuai jangka waktu yang dipersyaratkan oleh aturan akreditasi, menggunakan kriteria / standar audit sesuai jenis sertifikasi yang diinginkan klien.

8.2 Menugaskan auditor yang kompeten untuk melakukan audit.

8.3 Menginformasikan hasil audit kepada klien setelah selesainya proses audit, yaitu dalam bentuk laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian.

8.4 Mengeluarkan sertifikat sistem manajemen setelah hasil audit menunjukkan kesesuaian terhadap kriteria / standar audit sesuai jenis sertifikasi yang diinginkan klien, dan setelah adanya keputusan sertifikasi yang positif.

8.5 Menginformasikan klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi.

8.6 Mempublikasikan daftar klien tersertifikasi dalam website MUTU CERTIFICATION

8.7 Menjaga kerahasiaan terhadap data audit dan hasil audit

8.8 Menjaga objektivitas dan ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi.

8.9 Menjawab segala bentuk keluhan dari klien termasuk banding klien terhadap hasil audit MSC.

9. HAK MSC

9.1 Menerima pembayaran dari klien

9.2 Menanggukhan, menghentikan, atau mencabut proses sertifikasi klien apabila terjadi kondisi yang mewajibkan MSC untuk melakukan hal tersebut (lihat pasal 19)

10. KEWAJIBAN KLIEN

10.1 Memelihara sistem manajemen yang berjalan di organisasinya. Klien tetap bertanggung jawab terhadap segala bentuk kerusakan / kegagalan produk, jasa, atau sistem manajemen yang berjalan di organisasinya. MUTU CERTIFICATION dan MSC tidak bertanggung jawab terhadap seluruh kerusakan, kehilangan, biaya, klaim, ataupun konsekuensi lain yang timbul akibat dari produk / jasa / sistem klien.

10.2 Melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi yang nilainya diatur dalam setiap kontrak / SPK sertifikasi.

10.3 Menerima kedatangan tim auditor MSC untuk melakukan audit rutin (lihat pasal 11 dan 12) dan audit khusus (lihat pasal 13) serta memberikan akses kepada auditor MSC untuk melakukan pemeriksaan sistem termasuk akses ke semua dokumen prosedur, instruksi kerja, rekaman pekerjaan, kontrak pekerjaan, keluhan pelanggan,

10.4 Mengakomodasi kehadiran pengamat (observer) dan auditor dalam masa pelatihan (trainee) yang berkunjung bersama tim auditor MSC pada saat kegiatan audit, baik pengamat yang merupakan personil dari MUTU CERTIFICATION ataupun dari KOMITE AKREDITASI NASIONAL, dengan tujuan kehadiran pengamat adalah penyaksian / pengawasan kegiatan audit yang dilakukan MSC.

10.5 Melakukan tindakan perbaikan atas hasil audit yang dilakukan MSC dalam jangka waktu perbaikan yang ditentukan MSC (pasal 14)

10.6 Menginformasikan MSC mengenai setiap perubahan signifikan terhadap produk, jasa, sistem atau keadaan lain, yang dapat mempengaruhi keabsahan sertifikasi yang membuat MSC perlu melakukan audit khusus. Perubahan yang dimaksud misalnya, tetapi tidak terbatas pada: perubahan lokasi, lokasi tambahan, proses, jenis usaha, kepemilikan, lingkup sertifikasi, dan sebagainya (lihat pasal 13 mengenai audit khusus)

11. HAK KLIEN

11.1 Mendapatkan informasi hasil audit dalam bentuk laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian audit dari auditor MSC

11.2 Mendapatkan sertifikat sistem manajemen setelah selesainya proses pengambilan keputusan

11.3 Menerima dan menggunakan logo sertifikasi sesuai aturan penggunaan logo yang diterbitkan MSC.

12. APLIKASI, TINJAUAN APLIKASI, DAN PENAWARAN BIAYA SERTIFIKASI

- 12.1 Agar MUTU CERTIFICATION dapat menentukan biaya sertifikasi dengan tepat, calon klien harus melengkapi formulir aplikasi yang akan diberikan oleh MSC. Pengisian formulir aplikasi harus lengkap. MSC dapat menghubungi calon klien untuk meminta informasi tambahan apabila pengisian aplikasi tidak lengkap atau tidak jelas.
- 12.2 MSC akan meninjau aplikasi yang sudah diisi untuk menentukan durasi audit yang diperlukan. Selanjutnya, melalui Divisi Marketing, MUTU CERTIFICATION akan menginformasikan penawaran biaya sertifikasi kepada klien.
- 12.3 Penawaran yang disetujui oleh klien akan dilanjutkan kepada kontrak / SPK sertifikasi.
- 12.4 MSC tidak akan melakukan audit sebelum tersedia kontrak / SPK sertifikasi yang ditandatangani MUTU CERTIFICATION dan calon klien.

13. KONDISI UMUM

- 13.1 Urutan proses kegiatan sertifikasi sistem manajemen secara umum dijelaskan di bawah ini:
- Aplikasi oleh calon klien
 - Tinjauan aplikasi oleh MSC
 - Penawaran biaya kegiatan sertifikasi oleh MUTU CERTIFICATION
 - Persetujuan biaya oleh klien
 - Pembuatan dan persetujuan kontrak / SPK oleh MUTU CERTIFICATION dan klien
 - Audit tahap 1
 - Audit tahap 2
 - Perbaikan hasil audit tahap 2 oleh klien
 - Pengambilan keputusan sertifikasi oleh MUTU CERTIFICATION
 - Penerbitan sertifikat oleh MUTU CERTIFICATION
 - Audit surveillance pertama oleh MUTU CERTIFICATION
 - Audit surveillance kedua oleh MUTU CERTIFICATION.

14. AUDIT TAHAP AWAL

- 14.1 Audit tahap awal terdiri dari audit awal tahap 1 dan audit awal tahap 2. Audit awal tahap 1 bertujuan melihat kesiapan klien sebelum dilakukan audit awal tahap 2.
- 14.2 Audit awal tahap 2 merupakan audit yang bertujuan melihat kesesuaian penerapan sistem agar MUTU CERTIFICATION dapat menerbitkan sertifikat.
- 14.3 Audit awal tahap 1 bisa dilakukan secara *on-site* dan/atau *off-site*, yang mana keputusan pelaksanaan *on-site* atau

off site dapat dilakukan oleh permintaan klien atau keputusan MSC dari hasil tinjauan aplikasi. Audit awal tahap 1 *on-site* yaitu kunjungan tim auditor MSC ke lokasi audit sedangkan *off-site* yaitu tinjauan dokumen sistem klien di kantor MUTU CERTIFICATION.

- 14.4 Apabila MSC memerlukan audit awal tahap 1 secara *on-site* akan diinformasikan kepada klien melalui hasil tinjauan aplikasi atau pada saat penawaran biaya sertifikasi. Namun jika MSC tidak memerlukan audit awal tahap 1 secara *on-site* klien dapat memilih untuk melakukan audit tahap 1 secara *on-site* atau *off-site*. Beberapa hal yang mengharuskan MSC untuk melakukan audit awal tahap 1 secara *on-site* antara lain, tetapi tidak terbatas pada:
- Audit sistem manajemen lingkungan dengan aspek lingkungan organisasi yang dinilai signifikan sehingga MSC perlu tinjauan lapangan.
 - Indikasi konflik yang sangat signifikan antara organisasi dengan pihak berkepentingan lain
 - Indikasi keluhan pelanggan yang signifikan
 - Lokasi audit yang banyak.
 - Dan sebagainya.

- 14.5 Apabila audit awal tahap 1 dilakukan *off-site* maka klien harus mengisi formulir penilaian mandiri yang akan dikirimkan oleh MSC, serta mengirimkan beberapa prosedur terkait sistem manajemen yang akan diaudit sesuai dengan panduan formulir penilaian mandiri.

- 14.6 Apabila dari hasil audit awal tahap 1 ditemukan hal-hal yang perlu diperbaiki oleh klien, maka klien wajib melakukan tindakan perbaikan dalam batas waktu yang ditentukan MSC, sesuai pada pasal 14 aturan pelaksanaan ini.

15. TINDAKAN PERBAIKAN HASIL AUDIT

- 15.1 Jika pada saat seluruh tahapan audit ditemukan ketidaksesuaian terhadap standar / kriteria audit, maka klien wajib melakukan tindakan perbaikan atas hasil audit yang terjadi untuk kemudian diverifikasi oleh auditor MSC.

- 15.2 Tindakan perbaikan yang dimaksud pada pasal 14.1 harus sudah diverifikasi dinyatakan selesai oleh auditor MSC dalam batas waktu yang ditentukan pada tabel 2 lampiran aturan pelaksanaan ini.

- 15.3 Verifikasi sebagaimana disebutkan pada pasal 14.2 dapat dilakukan dengan cara kunjungan ulang ke lokasi audit atau melakukan verifikasi dokumen bukti perbaikan (yang dikirimkan klien kepada auditor MSC). Keputusan verifikasi dilakukan secara kunjungan ulang ke lokasi audit atau verifikasi dokumen bukti perbaikan menjadi hak ketua tim auditor MSC dengan mempertimbangkan jenis ketidaksesuaian yang terjadi.

- 15.4 MSC melalui ketua tim auditor wajib menginformasikan hasil verifikasi kepada klien untuk menentukan perlunya dokumentasi tambahan atau justifikasi kecukupan dokumentasi perbaikan yang dikirimkan.
- 15.5 Kegagalan untuk melakukan perbaikan dalam waktu yang ditentukan pada tabel 2 lampiran aturan pelaksanaan ini menyebabkan penghentian atau pembekuan sertifikasi klien oleh MUTU CERTIFICATION (lihat pasal 19).
- 16. SERTIFIKAT**
- 16.1 Sertifikat sistem manajemen yang diterbitkan MUTU CERTIFICATION berlaku selama 3 (tiga) tahun.
- 16.2 Sertifikat sistem manajemen baru dapat diterbitkan MUTU CERTIFICATION setelah selesainya urutan proses berikut
- Terlaksana audit awal tahap 2 atau audit sertifikasi ulang
 - Tidak ditemukan ketidaksesuaian terhadap standar / kriteria audit, atau seluruh ketidaksesuaian yang terjadi telah dinyatakan selesai diperbaiki oleh auditor MSC.
 - Hasil keputusan sertifikasi oleh pengambil keputusan sertifikasi menunjukkan hasil yang positif.
 - Klien telah melakukan pembayaran kegiatan audit.
- 16.3 Sertifikat yang diterbitkan berjumlah 1 (satu) salinan untuk masing-masing klien. Permohonan salinan tambahan dapat dilakukan klien secara tertulis kepada MSC dengan biaya tambahan untuk penerbitan sertifikat.
- 16.4 Pengiriman sertifikat tercetak oleh MSC kepada klien melalui pos, sedangkan pengiriman sertifikat dalam bentuk arsip elektronik (dan logo sertifikasi) dilakukan melalui email.
- 16.5 Sertifikat sistem manajemen merupakan hak milik MUTU CERTIFICATION.
- 16.6 Apabila terdapat kondisi yang mengharuskan MUTU CERTIFICATION menarik sertifikat klien (lihat pasal 22 tentang penarikan sertifikat), klien diwajibkan mengembalikan Sertifikat Sistem Manajemen yang dipengangnya kepada MUTU CERTIFICATION.
- 17. AUDIT PENGAWASAN BERKALA (SURVEILLANCE) DAN SERTIFIKASI ULANG (RESERTIFIKASI)**
- 17.1 Audit surveillance merupakan kewajiban MUTU CERTIFICATION dan klien setelah mendapatkan sertifikat, sebagai bentuk pengawasan berkala terhadap kesesuaian sistem manajemen yang berjalan di organisasi klien.
- 17.2 Audit surveillance dilakukan sekurang-kurangnya 2 (dua) kali selama 3 tahun masa berlaku sertifikat, dengan rentang waktu antar surveillance kurang lebih 12 (dua belas) bulan.
- 17.3 Bagi klien yang baru mendapat sertifikat, audit surveillance pertama dilakukan tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan sejak audit awal tahap 2.
- 17.4 Audit sertifikasi ulang atau resertifikasi adalah audit untuk memperpanjang masa berlaku sertifikat yang akan berakhir. Audit resertifikasi diawali dengan aplikasi ulang oleh klien, dan dapat diawali dengan audit tahap 1 apabila terdapat kondisi signifikan di organisasi klien yang mengharuskan MSC untuk melakukan audit tahap 1.
- 18. PERUBAHAN RUANG LINGKUP**
- 18.1 Perubahan ruang lingkup terdiri dari penambahan lingkup sertifikasi atau pengurangan lingkup sertifikasi terkait jenis produk / jasa dan/atau penambahan lokasi / area kegiatan.
- 18.2 Informasi perubahan ruang lingkup sertifikasi diinformasikan klien kepada MSC secara tertulis di luar waktu audit, dan tidak diperkenankan meminta perubahan lingkup sertifikasi kepada auditor MSC yang bertugas sewaktu audit.
- 18.3 Setelah mendapatkan informasi perubahan ruang lingkup, MSC akan melakukan tinjauan aplikasi perubahan lingkup sertifikasi dan membuat penawaran biaya sertifikasi, selanjutnya menginformasikan klien mengenai penawaran biaya tersebut.
- 18.4 Audit perubahan ruang lingkup sertifikasi adalah audit khusus, seperti yang dijelaskan pada pasal 18, dan sertifikat baru sesuai ruang lingkup sertifikasi yang baru akan diterbitkan setelah melalui proses pengambilan keputusan sertifikasi.
- 19. AUDIT KHUSUS**
- 19.1 Audit khusus adalah audit tambahan di luar audit tahap awal, audit tahap pengawasan (surveillance), dan audit sertifikasi ulang.
- 19.2 Audit khusus dilakukan oleh MSC jika terjadi satu atau beberapa hal di bawah ini, tetapi tidak terbatas pada:
- Permohonan klien untuk perubahan ruang lingkup sertifikasi (seperti dijelaskan pada pasal 16)
 - Terdapat keluhan dari konsumen klien atau masyarakat yang berefek kepada sertifikasi klien.
 - Terdapat perubahan di organisasi klien yang yang berefek kepada sertifikasi klien.

- 19.3 Biaya yang muncul dari audit khusus menjadi tanggungan klien yang besarnya diatur dalam SPK terpisah dari SPK sertifikasi yang disebutkan pada pasal 12.4
- 20. MODIFIKASI YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS PROSES SERTIFIKASI**
- 20.1 Klien harus menginformasikan MSC secara tertulis tentang perubahan-perubahan yang terjadi pada organisasinya yang dapat berpengaruh kepada persyaratan sistem manajemen, seperti (tetapi tidak terbatas kepada):
- Status organisasi atau kepemilikan organisasi
 - Alamat klien dan alamat lokasi kegiatan utama
 - Lingkup sertifikasi, seperti penjelasan pasal 18
- 20.2 MSC akan memutuskan apakah perubahan yang diinformasikan memerlukan audit khusus (pasal 19).
- 20.3 Kelalaian klien dalam menginformasikan perubahan sebagaimana contoh pada pasal 20.1 di atas dapat menyebabkan penangguhan sertifikasi sampai dengan pencabutan sertifikasi.
- 21. PUBLIKASI PEMEGANG SERTIFIKAT**
- 21.1 Klien yang sudah memiliki sertifikat sistem manajemen memiliki hak untuk mempublikasikan sertifikasinya dengan tidak memuat pernyataan menyesatkan berkenaan dengan sertifikasinya dan yang tidak membuat MUTU CERTIFICATION kehilangan reputasi dan kepercayaan publik.
- 22. PEMBEKUAN DAN PENARIKAN SERTIFIKAT**
- 22.1 MUTU CERTIFICATION berhak melakukan penangguhan sertifikasi dan penarikan sertifikat dikarenakan beberapa kondisi yang terjadi.
- 22.2 Kondisi sebagaimana yang disebutkan pada pasal 22.1 antara lain, tetapi tidak terbatas pada:
- Klien tidak bersedia dilakukan audit pengawasan berkala (*surveillance*), sebagaimana diatur pada pasal 17
 - Klien tidak melaksanakan pembayaran kegiatan audit pengawasan berkala
 - Klien tidak bersedia dilakukan audit khusus, sebagaimana diatur pada pasal 19
- 22.3 Batas waktu penangguhan sertifikasi oleh MUTU CERTIFICATION adalah selama 6 (enam) bulan, dan dalam masa tersebut klien dilarang menggunakan hak sertifikasi, termasuk pernyataan kepada publik mengenai sertifikasi sistem manajemennya.
- 22.4 Apabila selama masa penangguhan sertifikasi kondisi yang terjadi pada pasal 22.2 tidak dapat terlaksana, maka MUTU CERTIFICATION akan menarik sertifikat sistem manajemen klien.
- 22.5 MUTU CERTIFICATION akan mempublikasikan perihal penangguhan dan penarikan sertifikat melalui websitenya.
- 22.6 Penarikan sertifikat selain dijelaskan pada pasal 22.2 di atas juga dilakukan untuk sertifikat lama klien yang sudah tidak berlaku lagi dikarenakan:
- Telah habis masa berlakunya
 - Telah diterbitkan sertifikat baru dengan perluasan ruang lingkup
 - Telah diterbitkan sertifikat baru dengan pengurangan ruang lingkup
- 22.7 Apabila sertifikat klien ditarik dengan penyebab apapun seperti yang dijelaskan pada pasal ini, klien wajib mengembalikan sertifikat yang dipegangnya kepada MUTU CERTIFICATION dalam waktu yang ditentukan kemudian oleh MUTU CERTIFICATION.
- 23. PEMINDAHAN (TRANSFER) SERTIFIKASI**
- 23.1 Sertifikasi sistem manajemen yang dimiliki oleh calon klien dari lembaga sertifikasi lain dapat dipindahkan ke MUTU CERTIFICATION dengan beberapa persyaratan khusus.
- 23.2 Hanya sertifikasi dari lembaga sertifikasi sistem manajemen yang mendapatkan akreditasi dari lembaga akreditasi yang tergabung dalam *International Accreditation Forum* (IAF) yang memenuhi syarat pemindahan.
- 23.3 Informasi permohonan pemindahan sertifikasi kepada MUTU CERTIFICATION dilakukan oleh calon klien dengan beberapa informasi pendukung.
- 23.4 Tinjauan pra-pemindahan
- 23.4.1 MSC akan melakukan tinjauan terhadap permohonan pemindahan yang mencakup aspek-aspek:
- Alasan permohonan pemindahan
 - Keaslian, status, dan masa berlaku sertifikat calon klien pemindahan
 - Laporan audit terakhir dari lembaga sertifikasi yang akan memindahkan proses sertifikasi
 - Keluhan terhadap sistem manajemen calon pemindahan
 - Status hukum organisasi calon pemindahan
- 23.4.2 Persyaratan pemindahan sertifikasi yang dapat diproses adalah jika:
- Sertifikat dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi yang diakui oleh lembaga akreditasi, tidak sedang dalam masa pembekuan, dan masih dalam masa berlaku.

- b. Ketidaksiharian dari hasil audit terakhir telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai.
- c. Organisasi calon pemindahan tidak sedang dalam proses penyelesaian hukum
- d. Organisasi calon pemindahan tidak sedang dalam penanganan keluhan dari pihak berkepentingan.
- 23.5 Apabila persyaratan dalam pasal 23.4 terpenuhi, maka MUTU CERTIFICATION dapat menerbitkan sertifikat mengikuti proses penerbitan sertifikat normal yaitu mendasarkan pada proses pengambilan keputusan sertifikasi, atau melanjutkan audit sesuai dengan siklus normal calon klien pada saat disertifikasi oleh lembaga sertifikasi yang lama.
- 23.6 Apabila persyaratan dalam pasal 23.5 tidak terpenuhi, permohonan organisasi calon pemindahan untuk mendapatkan sertifikasi oleh MUTU CERTIFICATION akan diberlakukan seperti calon klien baru pada umumnya, mengikuti proses aplikasi dan seterusnya sebagaimana diatur pada pasal 12.
- ### 24. BIAYA
- 24.1 Biaya akan diuraikan dalam Surat Perjanjian Kerjasama (Kontrak) yang disampaikan kepada perusahaan. Biaya tersebut berdasarkan pada komponen biaya yang ditetapkan pada saat mengajukan penawaran. LSMM, LSML, dan LSE memiliki hak untuk menaikkan biaya selama masa sertifikasi. LS dalam memberikan kenaikan biaya, akan mendiskusikan dengan pihak pelanggan untuk saling disepakati.
- 24.2 Biaya yang timbul dalam proses sertifikasi ditinjau berdasarkan hal-hal sebagai berikut persyaratan standar sistem manajemen yang sesuai; ukuran dan kompleksitas, teknologi dan regulasi; penggunaan tenaga eksternal; akomodasi, kehadiran pengamat (auditor akreditasi atau calon auditor), jumlah tapak/ site; ruang lingkup; hasil audit sebelumnya untuk klien re-sertifikasi. Perhitungan biaya mengacu pada sistem hari orang kerja (HOK).
- 24.3 Biaya tambahan akan diajukan untuk kerja tambahan yang tidak termasuk dalam Kontrak yang telah disetujui kedua belah pihak. Biaya tambahan ini diajukan untuk kegiatan keperluan khusus (audit khusus dan/ atau audit sewaktu-waktu), kunjungan pengawasan berkala tambahan yang diperlukan yang tidak tercantum dalam jadwal.
- 24.4 Biaya di atas tidak termasuk biaya perjalanan dan biaya lain yang berhubungan dengan akomodasi, hotel, laundry, meals, dll., yang akan dibebankan khusus sesuai pengeluaran yang dilakukan. Semua biaya dan biaya tambahan dikenakan pajak sesuai dengan tarif yang berlaku.
- ### 25. LIABILITY
- 25.1 Setiap kegiatan operasional MUTU CERTIFICATION di cover oleh asuransi professional indemnity. Asuransi ini menjamin profesi atau perusahaan yang terbaik dengan tanggung jawab / tuntutan tanggungjawab perdata dari klien atau dari pihak ketiga yang timbul dari kelalaian profesi dari karyawan MUTU CERTIFICATION
- ### 26. BANDING, PENGADUAN, DAN KELUHAN
- 26.1 Banding adalah proses yang dilakukan oleh klien kepada MUTU CERTIFICATION apabila klien keberatan terhadap hasil audit.
- 26.2 Banding diajukan secara tertulis oleh klien kepada MUTU CERTIFICATION dalam waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak hari audit terakhir oleh MSC.
- 26.3 Banding yang diajukan klien melebihi waktu yang ditentukan pada pasal 25.2 di atas dianggap kadaluarsa dan MUTU CERTIFICATION tidak berkewajiban untuk meninjau informasi banding tersebut.
- 26.4 Informasi banding yang diterima MUTU CERTIFICATION sesuai pasal 26.1 dan 26.2 di atas segera ditindaklanjuti dengan membentuk komite *ad-hoc* untuk meninjau informasi banding. Personil yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan yang melakukan audit dan membuat keputusan sertifikasi. Hasil dari penanganan banding akan disampaikan MUTU CERTIFICATION kepada klien.
- 26.5 Keluhan dan Pengaduan diterima oleh MUTU CERTIFICATION dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja MSC di dalam melaksanakan sertifikasi sistem manajemen. Keluhan dan pengaduan diajukan secara tertulis oleh klien kepada MUTU CERTIFICATION.
- 26.6 Pengajuan banding, pengaduan, ataupun keluhan sebagaimana yang disebutkan pada pasal 26.1 dan 26.5 di atas ditujukan kepada Divisi Quality Assurance MUTU CERTIFICATION dengan alamat email datacenter@mutucertification.com
- 26.7 Penyelesaian banding, pengaduan, keluhan, ataupun perselisihan terhadap perjanjian bersama sertifikasi diselesaikan dengan mengacu kepada Prosedur MUTU 215 (Pengaduan, Perselisihan, dan Banding).

27. METODE AUDIT

- 27.1 Setiap pernyataan kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dikeluarkan oleh MSC dalam bentuk laporan hasil audit atau sertifikat didasarkan pada proses pengambilan sampel. Oleh karenanya, hasil audit yang dikeluarkan oleh MSC atau MUTU CERTIFICATION tidak memberikan jaminan bahwa seluruh penerapan sistem manajemen dan/atau kualitas produk / jasa di dalam organisasi klien telah sesuai dengan standar audit.
- 27.2 Pasal ini juga menjelaskan bahwa terdapat unsur ketidakpastian dalam metode audit yang dilakukan oleh MUTU CERTIFICATION.

28. FORCE MAJEURE – KEADAAN KAHAR

- 28.1 MSC, MUTU CERTIFICATION, maupun klien tidak dikenai kewajiban dalam hal apapun apabila tidak dapat melakukan kewajibannya sesuai yang tertera pada dokumen aturan pelaksanaan ini (ataupun pada SPK) bila merupakan akibat keadaan kahar (*force majeure*).
- 28.2 MUTU CERTIFICATION dan klien akan melakukan komunikasi lebih lanjut mengenai penyelesaian kewajiban yang tertunda dikarenakan keadaan kahar ini.

29. ANTI SUAP

- 29.1 Penyuapan yaitu tawaran atau penerimaan hadiah, pinjaman, biaya, hadiah atau keuntungan lainnya, ke atau dari siapapun sebagai bujukan untuk melakukan sesuatu yang tidak jujur, ilegal, atau pelanggaran kepercayaan di dalam melaksanakan kegiatan bisnis.
- 29.2 Berdasarkan prinsip ketidakberpihakan, MUTU CERTIFICATION bertanggungjawab untuk mencegah dan menghindari dari segala bentuk potensi suap dan/atau menyuap dari dan/atau kepada klien dan pihak lainnya.
- 29.3 Kebijakan anti suap mengatur MUTU CERTIFICATION untuk seluruh karyawan, auditor, personil sub kontraktor, dan pihak berkepentingan lainnya.
- 29.4 Perilaku yang tidak dapat diterima antara lain:
- Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan pribadi atau keuntungan kepada penerima atau orang atau badan yang terkait dengan mereka
 - Meminta sebuah bujukan (imbalan finansial atau lainnya) dari setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan
 - Menawarkan setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) untuk setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan

- d. Pemberian hadiah yang dapat mempengaruhi keputusan sertifikasi

30. KODE ETIK

- 30.1 Kegiatan bisnis LSMM, LSME, dan LSE MUTU CERTIFICATION didasarkan pada reputasi MUTU CERTIFICATION, klien LSMM, LSME, dan LSE MUTU CERTIFICATION, Konsumen dari klien LSMM, LSME, dan LSE MUTU CERTIFICATION dan kelompok yang lebih luas dari para *stakeholder* secara keseluruhan mengandalkan LSMM, LSME, dan LSE MUTU CERTIFICATION untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak.
- 30.2 LSMM, LSME, dan LSE MUTU CERTIFICATION bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua karyawan, sub-kontraktor, anak perusahaan, perusahaan asosiasi dan perwakilan resmi mematuhi kode etik yang telah ditetapkan dengan melaksanakan praktek kerja yang baik dan berperilaku sesuai standar profesional yang tinggi. Tindakan atau perilaku profesional sangat penting untuk keberhasilan bisnis LSMM, LSME dan LSE MUTU CERTIFICATION.
- 30.3 Jika teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen LSMM, LSME, dan LSE MUTU CERTIFICATION. Pihak yang melakukan penyelidikan adalah personil yang independen dan bukan dari personil yang telah menyebabkan kemungkinan pelanggaran tersebut. Temuan akurat berdasarkan dari bukti yang diperoleh bersama-sama dengan rekomendasi akan dilaporkan kepada Pimpinan Manajemen.
- 30.4 Kode Etik Umum:
- Bertindak dengan keadilan, kejujuran dan integritas setiap saat dan mematuhi Kode Etik dan Kebijakan Anti Suap
 - Bertindak sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini serta praktek dari perusahaan
 - Bekerja dengan aman, menegakkan kebijakan kesehatan & keselamatan dan praktik perusahaan
 - Berkomunikasi dengan jelas, efektif dan terbuka
 - Melindungi semua informasi rahasia dan bertindak sesuai dengan Kontrak.
 - Bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan.
 - Memperlakukan kolega, klien dan stakeholder lainnya pada tingkat yang sesuai dari pertimbangan dan rasa hormat
 - Menghormati keyakinan, hati nurani dan keragaman dalam arti yang luas
 - Menghindari perilaku yang dapat dianggap sebagai pelecehan, intimidasi, eksploitasi atau intimidasi
 - Menjaga reputasi dan aset perusahaan

31. PENARIKAN PRODUK DARI PASAR (*PRODUCT RECALL*) – KHUSUS SERTIFIKASI EKOLABEL

- 31.1 *Product Recall* adalah penarikan produk dari pasar akibat ketidaksesuaian terhadap persyaratan ekolabel.
- 31.2 Klien yang dari hasil audinya didapati ketidaksesuaian terhadap persyaratan ekolabel wajib melaksanakan penarikan produk dari pasar sesuai kondisi ketidaksesuaian yang terjadi.

32. KELUHAN TERHADAP PEMEGANG SERTIFIKAT – KHUSUS SERTIFIKASI EKOLABEL

- 32.1 LSE meminta pemegang sertifikat untuk :
- menyimpan rekaman semua keluhan terhadap pemegang sertifikat, mengenai kesesuaian produk dengan persyaratan kriteria yang terkait dan rekaman tersebut harus tersedia bila diminta oleh LSE;
 - mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan keluhan dan kekurangan yang ditemukan pada produk yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan sertifikasi;
 - mendokumentasikan tindakan yang diambil.

LAMPIRAN

Tabel 1 – Jenis bidang usaha sertifikasi sistem manajemen

EA CODE	BIDANG USAHA
A. SISTEM MANAJEMEN MUTU	
1	Agriculture, forestry, and Fishing
2	Mining and quarrying
3	Food products, beverages and tobacco
4	Textiles and textile products
5	Leather and leather products
6	Wood and wood products
7	Pulp, paper and paper products
9	Printing companies
12	Chemicals, chemical products and fibres
14	Rubber and plastic products
17	Basic metals and fabricated metal products
19	Electrical and optical equipment
20	Shipbuilding
22	Other transport equipment
23	Manufacturing not elsewhere classified
25	Electricity supply
28	Konstruksi
29	Wholesale and retail trade; Repair of motor vehicles, motorcycles and personal and household goods
30	Hotel and restaurant
31	Transport, storage and communication
32	Financial intermediation; real estate; renting
34	Engineering services
35	Jasa lain (Khusus Nace Code L.74017 - business and management consultancy activities)
36	Public Administration
37	Education
38	Health and social work
B. SISTEM MANAJEMEN LINGKUNGAN	
1	Pertanian & Perikanan
3	Produk makanan, minuman, dan tembakau
4	Tekstil dan produk tekstil
6	Kayu dan produk kayu
7	Pulp kertas, dan produk kertas
12	Kimia, produk kimia dan serat
14	Produk karet dan plastik
15	Produk mineral non logam
17	Logam dasar dan produk terbuat dari logam
19	Peralatan listrik dan peralatan optik
22	Peralatan transpor lain
25	Penyediaan kelistrikan
34	Jasa engineering
35	Jasa lain
38	Kesehatan dan tugas social
C. EKOLABEL	
	Kertas Cetak Tanpa Salut
	Tissue
	Tekstil dan produk tekstil

Tabel 2 - Batas waktu perbaikan hasil audit

	Major	Minor
Audit tahap 1	Batas waktu perbaikan 6 bulan dengan perbaikan berupa file elektronik dikirimkan kepada MSC	Batas waktu perbaikan 6 bulan dengan perbaikan berupa file elektronik dikirimkan kepada MSC
Audit tahap 2	Sudah harus dinyatakan selesai dalam waktu 3 bulan, perbaikan berupa dokumentasi hasil audit yang menunjukkan ketidaksesuaian sudah selesai.	Sudah harus dinyatakan selesai dalam waktu 3 bulan, perbaikan berupa dokumentasi hasil audit yang menunjukkan ketidaksesuaian sudah selesai atau sekurang-kurangnya perencanaan untuk perbaikan jika tidak dapat ditunjukkan dokumentasi hasil perbaikan yang nyata.
Audit tahap surveillance	Sudah harus dinyatakan selesai dalam waktu 2 bulan, perbaikan berupa dokumentasi hasil audit yang menunjukkan ketidaksesuaian sudah selesai.	Sudah harus dinyatakan selesai dalam waktu 2 bulan, perbaikan berupa dokumentasi hasil audit yang menunjukkan ketidaksesuaian sudah selesai atau sekurang-kurangnya perencanaan untuk perbaikan jika tidak dapat ditunjukkan dokumentasi hasil perbaikan yang nyata.
Audit tahap resertifikasi	Sudah harus dinyatakan selesai dalam waktu 2 bulan, perbaikan berupa dokumentasi hasil audit yang menunjukkan ketidaksesuaian sudah selesai.	Sudah harus dinyatakan selesai dalam waktu 2 bulan, perbaikan berupa dokumentasi hasil audit yang menunjukkan ketidaksesuaian sudah selesai atau sekurang-kurangnya perencanaan untuk perbaikan jika tidak dapat ditunjukkan dokumentasi hasil perbaikan yang nyata.
<p>Definisi ketidaksesuaian major: Ketidaksesuaian yang ditemukan auditor ketika menemukan bukti-bukti bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem / persyaratan standar audit sama sekali tidak berjalan 2. Pengulangan ketidaksesuaian minor audit sebelumnya (tidak berlaku jika klien baru) 3. Lebih dari 90% persyaratan standar yang relevan pada suatu area kerja tidak berjalan pada area tersebut 4. Khusus ISO 9001: Adanya pengiriman produk / jasa yang tidak sesuai dengan kriteria / spesifikasi / kualitas kepada pelanggan tanpa melalui langkah-langkah yang diatur dalam prosedur terkait 5. Khusus ISO 14001: Adanya kegiatan pencemaran lingkungan yang telah diketahui organisasi namun tidak ditemukan tindakan perbaikan lebih lanjut oleh organisasi. 		
<p>Definisi ketidaksesuaian minor: Ketidaksesuaian yang ditemukan auditor ketika menemukan bukti-bukti bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak konsisten penerapan sistem. 		