

NO TERBIT : 3
TANGGAL TERBIT : 10 Desember 2018
REVISI : 0

1. PENDAHULUAN

Aturan ini mempunyai struktur sesuai dengan persyaratan dari Komite Akreditasi Nasional Indonesia, yang menjadi pegangan Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan (LSSHACCP dan/atau LSSMKP) PT Mutuagung Lestari atau yang disebut MUTU CERTIFICATION

LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION merupakan Sub Divisi yang mandiri bagian dari SBU Pertanian, Industri dan Jasa Publik (PIJP) PT Mutuagung Lestari

2. AKREDITASI

PT. Mutuagung Lestari atau yang disebut MUTU CERTIFICATION mendapatkan akreditasi dari KOMITE AKREDITASI NASIONAL (KAN) dengan nomor akreditasi LSSMKP-005-IDN (untuk sertifikasi ISO 22000), LSHACCP-001-IDN (untuk sertifikasi HACCP).

Lembaga Sertifikasi (LS) Sistem Manajemen Keamanan Pangan MUTU CERTIFICATION, menyediakan penilaian yang mandiri, dimana Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan (SHACCP dan/atau SMK) yang diterapkan oleh perusahaan (klien) dilaksanakan sebagai persyaratan yang sesuai dengan SNI CAC-RCP 1-2011: Rekomendasi Nasional Kode Praktis - Prinsip umum higiene pangan (CAC/ RCP 1-1969, Rev. 4-2003, IDT) dan/atau SNI ISO 22000:2009: Sistem Manajemen Keamanan Pangan – Persyaratan untuk Organisasi dalam Rantai Pangan (ISO 22000:2005, IDT).

3. LINGKUP KONTRAK

Dokumen ini bersama dengan aplikasi, dokumen penawaran, (apabila diterima dan ditandatangani oleh Klien) dan penggunaan logo yang disyaratkan dan dikeluarkan oleh LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION menjadi bentuk syarat dan ketentuan kontrak (Kontrak) antar pihak-pihak terkait.

Dokumen ini menjelaskan hak-hak, tanggung jawab dan tugas dari LSO sebagai bisnis maupun organisasi, sebagaimana teridentifikasi pada Kontrak (Klien), sistem manajemennya seperti struktur organisasi,

tanggung jawab, kegiatan, sumberdaya dan kegiatan yang tertuang dalam prosedur dan implementasinya. LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION memastikan kemampuan Klien memenuhi standar yang sudah atau akan disertifikasi oleh LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION sesuai dengan satu atau lebih standar sistem nasional / internasional
Sertifikat yang diberikan oleh LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION hanya mencakup jasa atau produk yang diproduksi dan/atau disuplai secara ketat dalam lingkup sistem yang disertifikasi oleh LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION.

4. KETIDAKBERPIHAKAN

Kegiatan LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION tidak memihak, bebas dari ancaman kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, kepercayaan dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan.

Untuk mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan, adalah penting bahwa keputusan lembaga sertifikasi didasarkan pada bukti obyektif kesesuaian (atau ketidaksesuaian) dan keputusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain atau oleh pihak lain, termasuk pembayaran sertifikasi dari klien yang bisa berpotensi ancaman terhadap ketidakberpihakan.

LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION akan melaporkan secepatnya kepada Eksekutif MUTU CERTIFICATION jika ada situasi atau tekanan yang dapat mempengaruhi ketidakberpihakan atau kerahasiaan, terkait situasi yang dimaksud.

5. KERAHASIAAN

LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION bertanggung jawab untuk menjamin kerahasiaan semua informasi pelanggan atau pihak terkait operasi sistem sertifikasi sebagai akibat dari hubungan mereka dengan organisasi. Kerahasiaan dijaga oleh personal sertifikasi dan perwakilannya.

6. HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

Hak Kekayaan Intelektual LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION, kepemilikan dan kepentingan dalam semua merek jasa, merek dagang, nama lain atau logo, karya cipta dan penemuan tetap

menjadi milik LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION dan tidak dapat dijual atau dilisensikan oleh Klien, LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION akan mengaudit penggunaan logo dan / atau tanda pada kunjungan pengawasan berikutnya.

LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION memiliki hak untuk menarik / menggunakan logo, sertifikat dan dokumentasi audit jika kontrak dihentikan atas alasan apapun. LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION akan mengeluarkan perjanjian sub lisensi untuk mengatur logo yang digunakan oleh operator dan merupakan satu bagian dari dokumen sertifikasi.

jawab terhadap seluruh kerusakan, kehilangan, biaya, klaim, ataupun konsekuensi lain yang timbul akibat dari produk / jasa / sistem klien.

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

Menerima kedatangan tim auditor LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION untuk melakukan audit rutin dan audit khusus serta memberikan akses kepada auditor untuk melakukan pemeriksaan sistem termasuk akses ke semua dokumen prosedur, instruksi kerja, rekaman pekerjaan, kontrak pekerjaan, keluhan pelanggan,

Mengakomodasi kehadiran pengamat (observer) dan auditor dalam masa pelatihan (trainee) yang berkunjung bersama tim auditor 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 LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION.

Melakukan tindakan perbaikan atas hasil audit yang dilakukan LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION dalam jangka waktu perbaikan yang ditentukan.

Menginformasikan LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION mengenai setiap perubahan signifikan terhadap produk, jasa, sistem atau keadaan lain, yang dapat mempengaruhi keabsahan sertifikasi yang membuat LS perlu melakukan audit khusus. Perubahan yang dimaksud misalnya, tetapi tidak terbatas pada: perubahan lokasi, lokasi tambahan, proses, jenis usaha, kepemilikan, lingkup sertifikasi, dan sebagainya.

7. KEWAJIBAN LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION

- a. 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.
- b. Menugaskan auditor yang kompeten untuk melakukan audit.
- c. Menginformasikan hasil audit kepada klien setelah selesainya proses audit, yaitu dalam bentuk laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian.
- d. 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.
- e. Menginformasikan klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi.
- f. Mempublikasikan daftar klien tersertifikasi dalam website MUTU CERTIFICATION
- g. Menjaga kerahasiaan terhadap data audit dan hasil audit
- h. Menjaga objektivitas dan ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi.
- i. Menjawab segala bentuk keluhan dari klien termasuk banding klien terhadap hasil audit .

8. KEWAJIBAN KLIEN

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 LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION tidak bertanggung

9. KONDISI UMUM

Kondisi awal untuk memperoleh dan menunjang aplikasi adalah pemohon sertifikasi (aplikan) setuju dan mengikuti prosedur dan aturan-aturan sebagai berikut :

- a. Semua informasi yang diperlukan oleh MUTU CERTIFICATION untuk melengkapi program penilaian harus disediakan oleh aplikasi, seperti :
 - Ruang lingkup sertifikasi;
 - Nama dan alamat dari lokasi kegiatan;
 - Informasi umum sesuai bidang sertifikasi yang dimohon seperti legalitas dan dokumen

pendukung kegiatan operasional, sumber daya manusia dan teknisnya, fungsi dan jika ada hubungannya dengan organisasi yang lebih besar;

- Informasi mengenai seluruh proses yang di outsourcing/subkontrak;
- Informasi mengenai penggunaan konsultan yang berkaitan dengan sistem manajemen.

- b. LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION mensyaratkan calon pelanggan (klien) untuk memenuhi persyaratan sertifikasi, membuat seluruh pengaturan yang diperlukan untuk melaksanakan penilaian termasuk ketentuan untuk menguji dokumentasi dan akses ke seluruh proses dan bidang, membuat ketentuan untuk mengakomodasi kehadiran pengamat (misalnya auditor akreditasi atau calon auditor).
- c. Apabila pada penilaian dalam proses sertifikasi ditemukan hal yang tidak memuaskan, maka LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION akan menginformasikan kepada calon pelanggan yang mengajukan aplikasi tersebut mengenai aspek yang tidak memenuhi.
- d. Apabila calon pelanggan dapat menunjukkan tindakan perbaikan terhadap hal yang tidak memenuhi dalam batas waktu tertentu sesuai permintaan, maka LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION mengulangi penilaian pada yang perlu dinilai.
- e. Apabila calon pelanggan tersebut gagal melakukan tindakan perbaikan sesuai batas waktu yang ditentukan, maka LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION akan mengulang seluruh penilaian.
- f. Identifikasi kesesuaian hanya untuk tempat yang dinilai pada bidang yang dinyatakan dalam sertifikat.

10. PERMOHONAN

Agar MUTU CERTIFICATION dapat menentukan biaya sertifikasi dengan tepat, calon klien harus melengkapi formulir aplikasi yang akan diberikan oleh LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION. Pengisian formulir aplikasi harus lengkap. LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION dapat menghubungi calon klien untuk meminta informasi tambahan apabila pengisian aplikasi tidak lengkap atau tidak jelas.

LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION 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.

Penawaran yang disetujui oleh klien akan dilanjutkan kepada kontrak / SPK sertifikasi.

LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION tidak akan melakukan audit sebelum tersedia kontrak / SPK sertifikasi yang ditandatangani MUTU CERTIFICATION dan calon klien

Aplikasi untuk sertifikasi ulang akan dilaksanakan jika ada perubahan signifikan yang terjadi dalam sistem manajemen organisasi. misalnya Perubahan cakupan, regulasi, dll

Pengurangan untuk ruang lingkup sertifikasi / registrasi dapat bersifat permanen ataupun sementara seperti yang diminta oleh klien untuk alasan keuangan / komersial, dll

Jika terdapat perubahan apapun pada organisasi, harus diinformasikan kepada LSSHACCP dan/ atau LSSMKP MUTU CERTIFICATION secara tertulis perubahan yang dimaksud untuk proses, hukum, komersial, status organisasi / manajemen atau kepemilikan, Sistem Sertifikasi yang dapat mempengaruhi kesesuaian dengan bagian yang relevan dari Sertifikasi keamanan pangan.

11. PENILAIAN AWAL SISTEM HACCP PERUSAHAAN PELANGGAN

Penilaian sistem manajemen keamanan pangan (SHACCP dan/atau SMK) perusahaan akan dilaksanakan dalam dua tahap, yaitu:

Penilaian tahap satu terdiri dari tinjauan dokumen dan pra penilaian dilaksanakan untuk :

- a. Untuk mengetahui pemenuhan atas program persyaratan dasar yang tepat dan sesuai dengan bisnis proses (sesuai regulasi, peraturan, perundang-undangan, pelanggan dan persyaratan skema sertifikasi);
- b. Menilai proses dan metode untuk mengidentifikasi dan mangases bahaya keamanan pangan serta penetapan kategori tindakan pengendalian dan kombinasinya (cocok untuk organisasi, dikembangkan sesuai persyaratan standar dan dimutakhirkan);

- c. Menilai informasi penting berkenaan dengan lingkup sistem manajemen keamanan pangan dan aspek peraturan keamanan pangan yang relevan yang diterapkan.
 - d. Mengkaji kebijakan keamanan pangan organisasi;
 - e. Menilai program validasi tindakan pengendalian, kegiatan verifikasi dan program perbaikan untuk pemenuhan persyaratan standar sistem manajemen keamanan pangan.
 - f. Menilai pengaturan sistem komunikasi efektif baik komunikasi internal maupun eksternal mengenai dokumen sistem manajemen keamanan pangan (khusus SMKP);
 - g. Menilai dokumen sistem manajemen keamanan pangan yang terkendali serta dokumen tambahan dan/atau informasi lainnya.
 - h. Mengevaluasi lokasi dan kondisi lapangan pelanggan yang spesifik dan melakukan diskusi dengan personel pelanggan untuk menentukan kesiapan penilaian tahap dua.
 - i. Mengkaji status pelanggan dan pemahaman pelanggan berkenaan dengan persyaratan standar, yang berkaitan dengan kinerja atau aspek signifikan, proses, sasaran, dan operasi sistem manajemen keamanan pangan (HACCP dan sistem MKP)
 - j. Menilai kecukupan pemahaman pelanggan terhadap sistem manajemen dan operasional di lapangan terhadap standar sistem manajemen dan aturan normative lainnya untuk perencanaan audit tahap dua.
 - k. Mengkaji program implementasi sistem manajemen keamanan pangan dan alokasi sumber daya untuk penilaian berikutnya (tahap dua);
 - l. Menilai informasi yang diperlukan terkait dengan lingkup sistem manajemen keamanan pangan yang mencakup jumlah site/ lokasi; proses & peralatan yang digunakan; penetapan tingkat pengawasan (khusus untuk multilokasi) dan kesesuaian persyaratan peraturan dan regulasi;
 - m. Mengevaluasi perencanaan dan pelaksanaan internal audit dan tinjauan manajemen yang sesuai dengan substansi sistem manajemen, sehingga pelanggan siap untuk audit tahap dua.
 - n. Khususnya untuk sertifikasi sistem manajemen keamanan pangan (SMKP) sesuai SNI ISO 22000:2009, audit tahap 1 (satu) untuk tinjauan dokumen dilakukan di lokasi LS (off site) dan pra penilaian dilakukan di lokasi pelanggan (on site);
 - o. Sedangkan untuk sertifikasi sistem manajemen keamanan pangan (SHACCP) sesuai standar SNI CAC/RCP.2-2011 audit tahap 1 (tinjauan dokumen dan pra-penilaian) dapat dilakukan di lokasi LS (off site), namun apabila lingkup sertifikasi termasuk dalam kategori resiko tinggi maka audit stage 1 dilakukan di tempat pelanggan (on site).
 - p. Semua data penerapan sistem manajemen keamanan pangan (SMKP) dan prosesnya harus dapat disediakan pada waktu pra-penilaian.
 - q. Temuan audit tahap 1 (satu) didokumentasikan dan dikomunikasikan kepada pelanggan, termasuk identifikasi area yang menjadi perhatian yang dapat diklasifikasikan sebagai ketidaksesuaian ketika audit tahap 2 (dua).
- Interval waktu penilaian tahap 1 (satu) dan penilaian tahap 2 (dua) tidak lebih dari 6 (enam) bulan. Jika interval waktu yang diperlukan lebih panjang dari waktu yang telah ditentukan, maka audit tahap 1 akan di ulang.
- Penilaian tahap dua dilaksanakan untuk mengevaluasi kesesuaian implementasi/ penerapan, termasuk efektivitas sistem manajemen Keamanan (HACCP dan/atau SMKP) pelanggan (klien) terhadap persyaratan standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan (SHACCP dan/atau SMKP). Penilaian ini mencakup hal-hal sebagai berikut:
- a. Informasi dan bukti tentang kesesuaian terhadap seluruh persyaratan standar sistem manajemen keamanan pangan (SNI CAC/RCP.1-2011 dan/ atau SNI ISO 22000:2009) yang berlaku atau dokumen normatif lainnya;
 - b. Pemantauan kinerja, pengukuran, pelaporan dan pengkajian kinerja sasaran dan target (konsisten dengan pencapaian dalam memenuhi standar sistem manajemen dan dokumen normative lainnya).
 - c. Kemampuan sistem manajemen pelanggan dan kinerjanya untuk memenuhi peraturan perundang-undangan, regulasi dan persyaratan pelanggan/ kontrak pelanggan.

- d. Pengendalian operasional terhadap proses-proses pelanggan (klien);
- e. Internal audit dan kaji ulang manajemen;
- f. Tanggung jawab manajemen untuk kebijakan pelanggan (klien);
- g. Hasil pengujian di laboratorium yang telah diakreditasi atau berpengalaman, verifikasi dan validasi yang diperlukan.
- h. Apabila terdapat aspek yang dicurigai dari persyaratan SNI CAC-RCP 1-2011 dan/atau SNI ISO 22000:2009, maka LS SMKP dan/atau HACCP akan menyelenggarakan penilaian khusus untuk elemen yang spesifik;
- i. Semua data penerapan sistem manajemen keamanan pangan (SMKP) dan prosesnya harus dapat disediakan pada waktu audit tahap dua.

Setiap perubahan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen keamanan pangan harus dikonfirmasi secara tertulis kepada LS.

12. KETIDAKSESUAIAN

Ketidaksesuaian yang teridentifikasi pada saat penilaian tahap 2 dikategorikan sebagai berikut:

- a. **Kritis:** Kodisinya sangat buruk sehingga akan menghasilkan produk pangan yang tidak layak untuk dikonsumsi dan/atau menyebabkan terjadinya kasus luar biasa;
- b. **Serius:** Kondisinya lebih buruk sehingga kemungkinannya dapat menghasilkan produk pangan yang keamanannya kurang baik dan mengganggu sistem keamanan pangan;
- c. **Mayor:** Kondisi yang berpotensi dan berdampak terhadap keamanan pangan serta mengabaikan terjadinya kemunduran mutu dan jika tidak dikoreksi akan mengganggu sistem keamanan pangan ;
- d. **Minor:** Kondisi yang tidak menyeluruh memenuhi persyaratan standar, kondisi ini tidak langsung berdampak terhadap hygiene dan keamanan pangan serta masih mudah untuk memperbaikinya;

- e. **Observasi:** identifikasi yang tidak bersifat ketidaksesuaian, yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk memperbaiki efektifitas sistem manajemen.

Semua ketidaksesuaian yang terjadi pada kegiatan penilaian sertifikasi awal, pelanggan diberikan batas waktu untuk perbaikan dalam waktu 3 (tiga) bulan dan dapat diperpanjang maksimum 3 (tiga) bulan. Apabila kesempatan ini tidak dipenuhi, maka proses sertifikasi dapat dihentikan.

13. KESIMPULAN AUDIT

Tim audit menganalisis seluruh informasi yang diperoleh selama penilaian tahap 1 (satu) dan penilaian tahap 2 (dua) untuk mengkaji temua-temuan audit dan membuat kesimpulan hasil penilaian.

Hasil penilaian tahap 1 (satu) dan tahap 2 (dua) meliputi laporan penilaian, laporan ketidaksesuaian, observasi dan efektivitas koreksi dan tindakan korektif yang dilakukan pelanggan (klien). Hasil verifikasi efektivitas koreksi dan tindakan korektif didokumentasikan oleh LS HACCP dan/ atau LS SMKP dan informasi ini digunakan oleh Komite Sertifikasi sebagai bahan pengkajian pemohon untuk rekomendasi diberikan atau tidaknya sertifikat.

14. PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Pengambilan keputusan dilakukan oleh Komite Sertifikasi MUTU CERTIFICATION, berdasarkan laporan Tim Audit. Dalam hal diperlukan, Komite Sertifikasi dapat didampingi personil yang memahami substansi, yang bukan berasal dari Tim Audit yang bersangkutan

15. PENERBITAN SERTIFIKAT

Apabila Komite Sertifikasi memutuskan bahwa pelanggan memenuhi semua persyaratan untuk pengakuan, maka pelanggan akan diinformasikan dan sertifikat akan diterbitkan. Perusahaan akan memperoleh sertifikat yang diterbitkan LS Sistem Manajemen Keamanan Pangan (SHACCP dan/atau SMKP) PT Mutuagung Lestari.

Perusahaan tidak diperkenankan menggandakan sertifikat dengan cara apapun tanpa persetujuan terlebih dahulu dari PT Mutuagung Lestari.

Masa sertifikat akan berlaku selama tiga tahun dari tanggal sertifikat tersebut diterbitkan, pada kondisi dimana kunjungan-kunjungan pengawasan berkala tidak menemukan kemunduran dalam sistem manajemen keamanan pangan sesuai standar SNI CAC/RCP.1-2011 dan/atau SNI ISO 22000:2009.

16. PENGAWASAN BERKALA (SURVEILLANCE)

Waktu kunjungan pengawasan berkala (surveillance) dilakukan minimal setahun sekali dengan pemberitahuan terlebih dahulu.

Kegiatan yang dilakukan pada pengawasan berkala pada prinsipnya adalah sama dengan kegiatan penilaian untuk melihat kesesuaian penerapan dengan pemenuhan persyaratan standar yaitu standar SNI CAC/RCP.1-2011 dan/atau SNI ISO 22000:2009 dan persyaratan sistem spesifik lainnya.

Kegiatan pengawasan berkala mencakup :

- a. Audit lokasi dengan mengaudit persyaratan spesifik sistem manajemen;
- b. Aspek-aspek sertifikasi;
- c. Pengkajian berkenaan dengan operasional pelanggan seperti bahan promosi, website;
- d. Ketersediaan dokumen informasi dan rekaman semua tahapan proses
- e. Pemantauan kinerja pelanggan
- f. Pelaksanaan internal audit dan tinjauan manajemen
- g. Pengkajian tindakan yang diambil terhadap ketidaksesuaian yang diidentifikasi pada audit sebelumnya
- h. Penanganan keluhan pelanggan yang timbul dari produk, proses atau pelayanan yang tercakup dalam lingkup sertifikasi;
- i. Progress kegiatan yang direncanakan untuk peningkatan yang berkelanjutan;
- j. Pengawasan operasional secara terus menerus;
- k. Pengkajian setiap perubahan;
- l. Penggunaan tanda kesesuaian dan/ atau Logo;
- m. Efektifitas sistem manajemen untuk pencapaian sasaran pelanggan.

LS SHACCP dan/atau SMKP mempunyai hak untuk akses dengan tujuan pengawasan berkala dan hak untuk melakukan kunjungan mendadak dengan pemberitahuan terlebih dahulu, dimana diperlukan. Pemegang sertifikat akan diberitahu tentang hasil pengawasan berkala.

17. AUDIT KHUSUS

17.1 Perluasan Dan Pengurangan Ruang Lingkup

- a. Sebagai syarat untuk perluasan ruang lingkup pendaftaran yang meliputi penambahan produk, proses, pelayanan, ataupun perluasan areal, perusahaan pelanggan harus mengisi form aplikasi baru yang diperlukan untuk kelengkapannya seperti tertuang dalam point 7;
- b. LS SHACCP dan atau SMKP melakukan pengkajian permohonan penambahan ruang lingkup dan menentukan kegiatan penilaian yang akan dilaksanakan untuk hal – hal yang sebelumnya tidak tercakup dalam lingkup sertifikasi untuk memutuskan perluasan diberikan atau tidak. Kegiatan ini dapat dilakukan bersamaan dengan pengawasan berkala;
- c. Pengurangan ruang lingkup dapat dilakukan dapat dilakukan oleh LS SHACCP dan/atau LS SMKP apabila lingkup yang disertifikasi tidak diproduksi pada periode 1 (satu) kali masa surveillance atau atas permintaan pelanggan sendiri, pengurangan ruang lingkup tersebut tidak akan mempengaruhi biaya pelaksanaan penilaian maupun pengawasan berkala
- d. Biaya pendaftaran perluasan ruang lingkup berdasarkan pada sifat alasan dan program pekerjaan.
- e. Sertifikat baru sebagai kelanjutan dari penilaian yang dilakukan akan diterbitkan dan mencakup perluasan maupun pengurangan ruang lingkup dan akan berlaku pada sisa dari jangka waktu tiga tahun.
- f. Sertifikat yang diganti harus dikembalikan kepada LS oleh perusahaan yang disertifikasi.

17.2 Audit sewaktu-waktu (short-notice) :

LS SHACCP dan/atau LS SMKP dapat melakukan audit sewaktu-waktu kepada pelanggan untuk :

- Menginvestigasi keluhan atau
- Berkaitan dengan perubahan-perubahan, atau
- Sebagai tindak lanjut dari pelanggan yang dibekukan.

Dalam kasus-kasus di atas, LSSHACCP dan/atau SMKP akan memberitahukan pelanggan (klien) terlebih dahulu mengenai persyaratan kunjungan tiba-tiba dan memberi perhatian lebih dalam menugaskan tim auditor

karena kurangnya peluang pelanggan untuk menyampaikan keberatan kepada anggota tim audit.

18. PERLUASAN DAN PENGURANGAN RUANG LINGKUP

Sebagai syarat untuk perluasan ruang lingkup pendaftaran yang meliputi penambahan produk, proses, pelayanan, ataupun perluasan areal, perusahaan pelanggan harus mengisi form aplikasi baru yang diperlukan;

LS SHACCP dan/atau SMKP melakukan pengkajian permohonan penambahan ruang lingkup dan menentukan kegiatan penilaian yang akan dilaksanakan untuk hal-hal yang sebelumnya tidak tercakup dalam lingkup sertifikasi untuk memutuskan perluasan diberikan atau tidak. Kegiatan ini dapat dilakukan bersamaan dengan pengawasan berkala;

Pengurangan ruang lingkup dapat dilakukan oleh LS SHACCP dan/atau LS SMKP apabila lingkup yang disertifikasi tidak diproduksi pada periode 1 (satu) kali masa surveillance atau atas permintaan pelanggan sendiri, pengurangan ruang lingkup tersebut tidak akan mempengaruhi biaya pelaksanaan penilaian maupun pengawasan berkala.

Biaya pendaftaran perluasan ruang lingkup berdasarkan pada sifat alasan dan program pekerjaan.

Sertifikat baru sebagai kelanjutan dari penilaian yang dilakukan akan diterbitkan dan mencakup perluasan maupun pengurangan ruang lingkup dan akan berlaku pada sisa dari jangka waktu tiga tahun.

Sertifikat yang diganti harus dikembalikan kepada LS oleh perusahaan yang disertifikasi.

Perubahan ruang lingkup terdiri dari penambahan lingkup sertifikasi atau pengurangan lingkup sertifikasi terkait jenis produk / jasa dan/atau penambahan lokasi / area kegiatan.

Informasi perubahan ruang lingkup sertifikasi diinformasikan klien kepada MUTU CERTIFICATION secara tertulis di luar waktu audit, dan tidak diperkenankan meminta perubahan lingkup sertifikasi kepada auditor MUTU CERTIFICATION yang bertugas sewaktu audit.

Setelah mendapatkan informasi perubahan ruang lingkup, MUTU CERTIFICATION akan melakukan tinjauan aplikasi perubahan lingkup sertifikasi dan

membuat penawaran biaya sertifikasi, selanjutnya menginformasikan klien mengenai penawaran biaya tersebut.

Audit perubahan ruang lingkup sertifikasi adalah audit khusus, seperti yang telah dijelaskan, dan sertifikat baru sesuai ruang lingkup sertifikasi yang baru akan diterbitkan setelah melalui proses pengambilan keputusan sertifikasi.

19. PEMBAHARUAN SERTIFIKAT

Sertifikat disyaratkan untuk ditinjau kembali setiap tiga tahun dan akan mengikuti format yang sama dengan penilaian pertama. Perusahaan akan diberi informasi tentang persyaratan pembaharuan sertifikat pada kegiatan pengawasan berkala yang terakhir.

Sebagai syarat untuk memperbaharui sertifikat perusahaan pelanggan mengisi form aplikasi baru, yang diajukan kurang lebih 4 (empat) bulan sebelum masa sertifikasi berakhir. Bila pengajuan perpanjangan sertifikasi dilakukan 4 (empat) bulan sebelum masa sertifikasi berakhir, maka pelaksanaan proses perpanjangan sertifikasi dilakukan bersamaan dengan kegiatan pengawasan berkala yang terakhir dan apabila pengajuan perpanjangan setelah melewati masa sertifikasi berakhir, maka prosesnya akan dilaksanakan mengikuti prosedur sertifikasi.

Pembaharuan sertifikat atau sertifikasi ulang dilaksanakan dengan audit lokasi untuk :

- a. Mengevaluasi pemenuhan seluruh persyaratan standar sistem manajemen keamanan pangan (SNI CAC/RCP.1-2011 dan/atau SNI ISO 22000:2009) atau dokumen normatif lainnya;
- b. Efektifitas sistem manajemen secara keseluruhan, terkait dengan perubahan internal maupun eksternal dan kesinambungan relevansi dengan persyaratan dalam lingkup sertifikasi;
- c. Komitmen untuk memelihara efektifitas sistem manajemen keamanan pangan dan peningkatan secara berkelanjutan untuk keseluruhan kinerja;
- d. Efektivitas sistem manajemen yang disertifikasi terhadap pencapaian sasaran organisasi dan hasil yang diinginkan dari sistem manajemen terkait;
- e. Mempertimbangkan kinerja sistem manajemen keamanan pangan selama periode sertifikasi dan

tinjauan atas laporan pengawasan berkala sebelumnya.

Untuk pelanggan (klien) yang mempunyai tapak (lokasi) proses lebih dari satu, maka LS SHACCP dan/atau SMKP melakukan penilaian pada semua lokasi sesuai dengan standar DPLS-05 rev. 4:2015 dan ISO/TS 22003-2013.

Kegiatan audit sertifikasi ulang akan diperlukan dilakukan audit tahap 1 (satu) apabila terdapat perubahan signifikan terhadap sistem manajemen, pelanggan, atau konteks sistem manajemen keamanan pangan yang sedang dioperasikan.

Pada proses pembaharuan sertifikat, perusahaan pelanggan dilaksanakan setelah semua ketidaksesuaian diperbaiki dan dinyatakan sesuai dan diterima oleh Tim Auditor/ Auditor Kepala.

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 MUTU CERTIFICATION untuk melakukan audit tahap

20. MODIFIKASI YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS PROSES SERTIFIKASI

Pemegang Sertifikat harus memberitahu LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTUCERTIFICATION secara tertulis tentang modifikasi produk maupun proses, Perubahan kepemilikan dan pengurus perusahaan, perubahan lokasi dan skala kegiatan usaha Perubahan status hukum, komersial atau organisasi, modifikasi produk atau metode produksi ataupun perubahan yang dapat berpengaruh terhadap sistem manajemen keamanan pangan yang sesuai dengan SNI CAC-RCP-1:2011 dan/ atau SNI ISO 22000 : 2009.

LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU CERTIFICATION akan menetapkan apakah perubahan yang ada membutuhkan inspeksi tambahan. Kealpaan dalam menginformasikan modifikasi kepada LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU CERTIFICATION dapat menyebabkan pencabutan sertifikat. LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU CERTIFICATION akan menginformasikan jika terjadi perubahan persyaratan sertifikasi dan akan meminta tanggapan Operator terhadap waktu penerapannya serta LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT

MUTUCERTIFICATION akan melakukan pemeriksaan pada kunjungan yang akan datang.

21. TRANSFER SERTIFIKAT

Transer sertifikasi didefinisikan sebagai pengakuan oleh MUTU CERTIFICATION terhadap sertifikasi sistem manajemen yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi sistem manajemen terakreditasi selain MUTU CERTIFICATION.

Pengakuan sebagaimana yang disebutkan bertujuan untuk memindahkan proses sertifikasi sistem manajemen dari lembaga sertifikasi lain ke MUTU CERTIFICATION.

Hanya sertifikasi dari lembaga sertifikasi sistem manajemen yang mendapatkan akreditasi dari lembaga akreditasi yang tergabung dalam *International Accreditation Forum* (IAF) yang memenuhi syarat pemindahan.

Informasi permohonan pemindahan sertifikasi kepada MUTU CERTIFICATION dilakukan oleh lembaga sertifikasi beserta kliennya. MUTU CERTIFICATION tidak dapat memproses permohonan pemindahan sertifikasi jika diinformasikan hanya oleh suatu organisasi tanpa disertai permohonan dari lembaga sertifikasinya.

22. PENYALAHGUNAAN SERTIFIKAT DAN LOGO

LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU CERTIFICATION akan mengambil langkah-langkah pencegahan yang layak untuk mengawasi penggunaan sertifikat yang dikeluarkannya ataupun Logo yang dicantumkan pada kemasan produk/ partai besar, berkas surat menyurat, kartu nama atau publikasi sertifikasi di media massa.

Logo yang dikeluarkan LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTUCERTIFICATION tidak boleh digunakan pada produk atau kemasan produk yang terlihat oleh konsumen atau dengan cara lain yang dapat diinterpretasikan sebagai kesesuaian produk dan juga tidak boleh digunakan pada laporan uji laboratorium, kalibrasi atau inspeksi, karena konteks ini laporan tersebut dianggap sebagai produk.

Referensi yang salah dalam pendaftaran atau pemakaian yang keliru dari sertifikat atau logo yang ditemui dalam periklanan, katalog, dan lain-lain akan dilakukan tindakan yang layak, termasuk di dalamnya

pencabutan, tindakan hukum, dan atau publikasi dari pencabutan sertifikat.

23. PUBLIKASI PEMEGANG SERTIFIKAT

Pemegang sertifikat mempunyai hak untuk mengumumkan bahwa sudah dilakukan penilaian terhadap produk, proses, pelayanan, serta kinerja Sistem Manajemen Keamanan Pangan dengan menggunakan tanda yang relevan pada barang stationeries (alat-alat tulis) dan bahan promosi sesuai dengan ruang lingkup yang diakui seperti diuraikan dalam sertifikat pendaftaran.

Dalam setiap kasus, perusahaan harus menjamin dalam publikasi dan periklanannya sebagai berikut:

- Memenuhi persyaratan serta tidak timbul kerancuan antara produk, proses dan/jasa yang disertifikasi dengan yang belum disertifikasi;
- Tidak memuat pernyataan yang menyesatkan/disalah artikan berkenaan dengan sertifikasinya;
- Tidak menggunakan dokumen sertifikasi atau bagian darinya dalam cara yang menyesatkan.

Dalam beberapa kasus dibawah, perusahaan harus :

- Menghentikan seluruh materi periklanan/ promosi yang memuat acuan sertifikasi bila terjadi pembekuan atau pencabutan sertifikasi;
- Merubah seluruh materi periklanan pada saat lingkup sertifikasi dikurangi;
- Tidak menggunakan acuan sertifikasi sistem manajemen yang dapat menyiratkan bahwa lembaga sertifikasi tersebut memberikan sertifikasi produk;
- Tidak menyiratkan bahwa sertifikasi berlaku untuk kegiatan di luar lingkup sertifikasi; dan
- Tidak menggunakan sertifikasinya yang dapat membawa LS SHACCP dan/atau SMKP dan/atau sistem sertifikasi kehilangan reputasi dan kepercayaan publik.
- Tidak boleh membuat pernyataan yang dapat disalahartikan oleh pembeli bahwa suatu produk, proses atau jasa telah disertifikasi.

24. PEMBEKUAN SERTIFIKAT

LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU CERTIFICATION berhak melakukan penangguhan sertifikasi dan penarikan sertifikat dikarenakan beberapa kondisi yang terjadi.

Kondisi sebagaimana yang disebutkan antara lain, tetapi tidak terbatas pada:

- Klien tidak bersedia dilakukan audit pengawasan berkala (*surveillance*), sebagaimana diatur pada pasal 12
- Klien tidak melaksanakan pembayaran kegiatan audit pengawasan berkala
- Klien tidak bersedia dilakukan audit khusus, sebagaimana diatur pada pasal 13

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.

Apabila selama masa penangguhan sertifikasi kondisi yang terjadi tidak dapat terlaksana, maka MUTU CERTIFICATION akan menarik sertifikat sistem manajemen klien.

MUTU CERTIFICATION akan mempublikasikan perihal penangguhan dan penarikan sertifikat melalui websitenya.

Penarikan sertifikat 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

Apabila sertifikat klien ditarik dengan penyebab apapun seperti yang dijelaskan pada pasal ini, klien wajib mengembalikan sertifikat yang dipengangnya kepada MUTU CERTIFICATION dalam waktu yang ditentukan kemudian oleh MUTU CERTIFICATION.

25. PENCABUTAN SERTIFIKAT

Sertifikat akan dapat dicabut dalam kasus sebagai berikut :

- Pemegang sertifikat meminta pencabutan sertifikat secara sukarela;
- Gagal memenuhi kewajiban keuangan ke MUTU CERTIFICATION ;
- Laporan hasil penilaian merekomendasikan sertifikat dicabut;
- Laporan hasil audit khusus merekomendasikan sertifikat dicabut;

- e. Rekomendasi dari komite sertifikasi yang menyatakan sertifikat dicabut;
- f. Jika pemegang sertifikat tidak mampu memenuhi penyebab penangguhan sertifikat.
- g. Pemegang sertifikat tidak bersedia untuk dilakukan penilikan setelah 3 bulan penetapan pembekuan sertifikat
- h. Pemegang sertifikat kehilangan hak-nya untuk menjalankan usahanya atau izin usahanya dicabut.

Dalam kasus seperti di atas, MUTU CERTIFICATION memiliki wewenang untuk mencabut sertifikat dengan jalan memberitahukan pemegang sertifikat secara tertulis. Pemegang sertifikat dapat mengajukan sanggahan tertulis

Tidak ada pengembalian pembayaran biaya penilaian, dan pencabutan sertifikat akan dipublikasikan oleh MUTU CERTIFICATION

Jika sertifikat dicabut, maka MUTU CERTIFICATION akan menarik sertifikat beserta menyelesaikan kewajiban-kewajiban yang tercantum dalam kontrak.

26. PEMBATALAN SERTIFIKAT

Sertifikat dapat di batalkan dalam hal-hal berikut:

- a. Apabila perusahaan tidak bersedia untuk memperbaharui sertifikat;
- b. Apabila terjadi penyalahgunaan sertifikat dan logo;
- c. Apabila produk, proses atau pelayanan tidak dilaksanakan atau perusahaan tidak berjalan lagi;
- d. Apabila pelanggan bermaksud untuk berhenti.

Tidak ada pengembalian biaya penilaian, dan pencabutan sertifikat akan dipublikasikan oleh LS SHACCP dan/atau SMKP.

27. PENGADUAN, KELUHAN DAN BANDING

Banding adalah proses yang dilakukan oleh klien kepada MUTU CERTIFICATION apabila klien keberatan terhadap hasil audit.

Banding diajukan secara tertulis oleh klien kepada MUTU CERTIFICATION dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sejak hasil keputusan status sertifikat diterima.

Banding yang diajukan klien melebihi waktu yang ditentukan dianggap kadaluarsa dan MUTU CERTIFICATION tidak berkewajiban untuk meninjau informasi banding tersebut.

Informasi banding yang diterima MUTU CERTIFICATION 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.

Keluhan dan Pengaduan diterima oleh MUTU CERTIFICATION dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja di dalam melaksanakan sertifikasi sistem manajemen. Keluhan dan pengaduan diajukan secara tertulis oleh klien kepada MUTU CERTIFICATION.

28. PENGADUAN PIHAK TERKAIT TERHADAP OPERATOR

Semua pengaduan yang diterima Operator dari pelanggan atau pihak terkait lainnya harus direkam, ditindaklanjuti, dan tersedia untuk Inspektur LSO pada setiap dan semua kunjungan.

Perusahaan harus memelihara rekaman terkait untuk periode minimal 3 tahun. Operator harus memastikan efektifitas dari tindakan koreksi yang diambil.

29. PRODUK RECALL

Product Recall adalah penarikan produk dari pasar akibat ketidaksesuaian terhadap persyaratan ekolabel. Klien yang dari hasil auditnya didapati ketidaksesuaian terhadap persyaratan ekolabel wajib melaksanakan penarikan produk dari pasar sesuai kondisi ketidaksesuaian yang terjadi.

30. MATERIALITY (DASAR OPINI)

LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU CERTIFICATION melakukan kegiatan Inspeksi melalui proses sampling untuk menentukan apakah pelaksanaan sistem keamanan pangan memenuhi persyaratan standar SNI CAC-RCP-1 : 2011.

Setiap pernyataan kesesuaian dikeluarkan oleh LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU

CERTIFICATION dalam bentuk laporan atau sertifikat dll. Didasarkan pada proses-proses pengambilan sampel, karena itu LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU CERTIFICATION tidak menjamin, menyatakan atau melakukan bahwa pernyataan-pernyataan ini berarti bahwa semua kegiatan dalam kesesuaian dengan standar yang relevan pada saat audit atau setelah kegiatan tersebut diaudit akan sesuai dengan Standar yang relevan.

Klien menyanggupi untuk membuat semua pelanggan dan pengguna akhir menyadari ketentuan sebelumnya dari pasal ini.

31. KODE ETIK

Kegiatan bisnis MUTU CERTIFICATION didasarkan pada reputasi PT. Mutuagung Lestari, klien MUTU CERTIFICATION Konsumen dari klien MUTU CERTIFICATION dan kelompok yang lebih luas dari para stakeholder secara keseluruhan mengandalkan MUTU CERTIFICATION untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak.

Jika teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen 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.

Kode Etik Umum:

- a. Bertindak dengan keadilan, kejujuran dan integritas setiap saat dan mematuhi Kode Etik dan Kebijakan Anti Suap
- b. Bertindak sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini serta praktek dari perusahaan
- c. Bekerja dengan aman, menegakkan kebijakan kesehatan & keselamatan dan praktik perusahaan
- d. Berkomunikasi dengan jelas, efektif dan terbuka
- e. Melindungi semua informasi rahasia dan bertindak sesuai dengan Kontrak.
- f. Bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan.
- g. Memperlakukan kolega, klien dan stakeholder lainnya pada tingkat yang sesuai dari pertimbangan dan rasa hormat
- h. Menghormati keyakinan, hati nurani dan keragaman dalam arti yang luas

- i. Menghindari perilaku yang dapat dianggap sebagai pelecehan, intimidasi, eksploitasi atau intimidasi
- j. Menjaga reputasi dan aset perusahaan

32. KEBIJAKAN ANTI SUAP

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.

Berdasarkan prinsip ketidakberpihakan, MUTU CERTIFICATION bertanggungjawab untuk mencegah dan menghindar dari segala bentuk potensi suap dan/atau menyuap dari dan/atau kepada klien dan pihak lainnya.

Kebijakan anti suap mengatur MUTU CERTIFICATION untuk seluruh karyawan, auditor, personil sub kontraktor, dan pihak berkepentingan lainnya.

Perilaku yang tidak dapat diterima antara lain:

- a. Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan pribadi atau keuntungan kepada penerima atau orang atau badan yang terkait dengan mereka
- b. Meminta sebuah bujukan (imbalan finansial atau lainnya) dari setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan
- c. Menawarkan setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) untuk setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan
- d. Pemberian hadiah yang dapat mempengaruhi keputusan sertifikasi

33. BIAYA

Biaya akan diuraikan dalam Surat Perjanjian Kerjasama (Kontrak) yang disampaikan kepada perusahaan. Biaya tersebut berdasarkan pada komponen biaya yang ditetapkan pada saat mengajukan penawaran. LS SHACCP dan/atau SMKP memiliki hak untuk menaikkan biaya selama masa sertifikasi. LS dalam memberikan kenaikan biaya, akan mendiskusikan dengan pihak pelanggan untuk saling disepakati.

Biaya yang timbul dalam proses sertifikasi ditinjau berdasarkan hal-hal sebagai berikut: persyaratan standar sistem manajemen yang sesuai; ukuran dan kompleksitas; kategori resiko, 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).

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.

Hal ini termasuk, tetapi tidak perlu terbatas pada biaya, yang disebabkan dari:

- a. Pengulangan sebagian atau seluruh dari rencana penilaian apabila tidak sesuai dengan syarat-syarat pendaftaran awal;
- b. Pekerjaan tambahan disebabkan oleh penambahan ruang lingkup, penangguhan/ pembekuan, pencabutan, verifikasi Kritis dan/atau serius atau pemberlakuan kembali sertifikat.
- c. Penilaian kembali disebabkan karena perubahan dalam sistem manajemen keamanan pangan (SNI CAC/RCP.1-2011 dan/atau SNI ISO 22000:2009).

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.

34. PAJAK

Semua biaya dan pengeluaran yang terpisah dari semua pajak termasuk namun tidak terbatas pada nilai tambah atau pajak penjualan, akan dibebankan pada kurs saat ini dari negara di mana layanan disediakan.

35. FAKTUR

LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTU CERTIFICATION dapat mengeluarkan faktur sementara bulanan dan / atau faktur akhir kepada Klien untuk Biaya Jasa, untuk sejumlah hari yang diperkirakan maupun yang sebenarnya (aktif maupun tak aktif dilokasi), laporan, sertifikasi dan biaya sertifikat, serta biaya aktual dan / atau perkiraan dan biaya yang sesuai.

36. PEMBAYARAN

Pembayaran dilakukan sesuai dengan klausul yang tertuang di dalam perjanjian kerjasamanya yang telah disepakati oleh kedua belah pihak

Harap diperhatikan bahwa Sertifikat tidak dapat dikeluarkan sampai pembayaran lunas telah diterima oleh LSO

37. KEADAAN LUAR BIASA / FORCE MAJEURE

LS SHACCP dan/atau LSSMKP PT MUTUCERTIFICATION tidak dikenai kewajiban dalam hal apapun apabila tidak dapat melakukan kewajibannya sesuai tertera pada Kontrak bila merupakan akibat dari permasalahan yang diluar kendali (*force majeure*) dan waktu pelaksanaannya akan diperpanjang atau ditambah dengan periode *force majeure*.

38. LIABILITY

Setiap kegiatan operasional PT. Mutuagung Lestari di cover oleh asuransi professional indemnity. Asuransi ini menjamin profesi atau perusahaan yang terbaik dengan tanggung jawab / tuntutan tanggung gugat perdata dari klien atau dari pihak ketiga yang timbul dari kelalaian profesi dari karyawan PT. Mutuagung Lestari

39. PERTUKARAN INFORMASI

Informasi PT. Mutuagung Lestari menyediakan dan memutakhirkan informasi klien tentang hal berikut:

- a) Deskripsi rinci mengenai kegiatan sertifikasi awal dan kelanjutannya, termasuk permohonan, audit awal, audit survailen, dan proses untuk dan proses untuk pemberian, menolak, pemeliharaan sertifikasi, memperluas atau mengurangi ruang lingkup sertifikasi, memperbaharui, menanggihkan atau memulihkan, atau menarik sertifikasi;
- b) Persyaratan normatif untuk sertifikasi;
- c) Informasi mengenai biaya permohonan, sertifikasi awal dan kelanjutannya;
- d) persyaratan lembaga sertifikasi bagi klien prospektif untuk:
 1. Memenuhi persyaratan sertifikasi,
 2. Membuat seluruh pengaturan yang diperlukan untuk melaksanakan audit, termasuk ketentuan untuk menguji dokumentasi dan akses ke seluruh proses dan bidang, rekaman dan personel untuk

tujuan sertifikasi awal, survailen, sertifikasi ulang dan penyelesaian keluhan, dan

3. Membuat ketentuan, bila sesuai, untuk mengakomodasi kehadiran pengamat (misalnya, auditor akreditasi atau auditor magang);
- e) Dokumen yang menjelaskan hak dan kewajiban klien yang disertifikasi, termasuk persyaratan, untuk membuat acuan sertifikasi guna keperluan komunikasi.
- f) Informasi tentang prosedur penanganan keluhan dan banding.

PT. Mutuagung Lestari memberikan kepada klien yang telah disertifikasi secara tepat waktu setiap perubahan persyaratan sertifikasi. PT. Mutuagung Lestari memverifikasi bahwa setiap klien yang telah disertifikasi mempengaruhi kemampuan manajemen untuk memenuhi persyaratan baru tersebut.

Perubahan sertifikat pelanggan harus diinformasikan secara tertulis kepada lembaga sertifikasi. Perubahan yang dimaksud meliputi perubahan yang berkaitan dengan :

- a) Hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan
- b) Organisasi dan manajemen (misal manajerial penentu pengambil keputusan)
- c) Alamat penghubung dan lokasi
- d) Lingkup operasi sistem manajemen yang disertifikasi
- e) Perubahan utama pada sistem manajemen dan proses. yang dapat mempengaruhi kepatuhan terhadap standar sertifikasi

Untuk sertifikasi produk, jika pelanggan telah melakukan modifikasi produk maka pelanggan akan dievaluasi (sertifikasi) kembali. Modifikasi produk yang dimaksud adalah :

- a) Perubahan signifikan yang mempengaruhi desain produk atau spesifikasi;
- b) Perubahan dalam standar yang sesuai dari produk bersertifikat
- c) Perubahan dalam kepemilikan, struktur atau manajemen dari pemasok

40. KEBIJAKAN ANTI-SUAP

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.

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.

Kebijakan anti suap mengatur MUTU CERTIFICATION untuk seluruh karyawan, auditor, personil sub kontraktor, dan pihak berkepentingan lainnya.

Perilaku yang tidak dapat diterima antara lain:

- i. Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan pribadi atau keuntungan kepada penerima atau orang atau badan yang terkait dengan mereka
- ii. Meminta sebuah bujukan (imbalan finansial atau lainnya) dari setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan
- iii. Menawarkan setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) untuk setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan
- iv. Pemberian hadiah yang dapat mempengaruhi keputusan sertifikasi

41. KODE ETIK

Kegiatan bisnis MUTU CERTIFICATION didasarkan pada reputasi PT. Mutuagung Lestari, klien PT. Mutuagung Lestari, Konsumen dari klien PT. Mutuagung Lestari dan kelompok yang lebih luas dari para *stakeholder* secara keseluruhan mengandalkan PT. Mutuagung Lestari untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak.

PT. Mutuagung Lestari 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 PT. Mutuagung Lestari

Jika teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen PT. Mutuagung Lestari. 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.

Kode Etik Umum:

- i. Bertindak dengan keadilan, kejujuran dan integritas setiap saat dan mematuhi Kode Etik dan Kebijakan Anti Suap
- ii. Bertindak sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini serta praktek dari perusahaan
- iii. Bekerja dengan aman, menegakkan kebijakan kesehatan & keselamatan dan praktik perusahaan
- iv. Berkomunikasi dengan jelas, efektif dan terbuka
- v. Melindungi semua informasi rahasia dan bertindak sesuai dengan Kontrak.
- vi. Bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan.
- vii. Memperlakukan kolega, klien dan stakeholder lainnya pada tingkat yang sesuai dari pertimbangan dan rasa hormat
- viii. Menghormati keyakinan, hati nurani dan keragaman dalam arti yang luas