
ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

1. DEFINISI

- 1.1. **MUTU CERTIFICATION INTERNATIONAL (PT. MUTUAGUNG LESTARI)**
Adalah perusahaan jasa sertifikasi, beralamat di Jalan Raya Bogor Km. 33.5 Nomor 19, Cimanggis, Depok, Jawa Barat (nomor telepon 021-8740202, nomor fax 021-87740745/87740746, dan alamat surel msc@mutucertification.com. Sebagai yang menangani jasa sertifikasi usaha pariwisata adalah Sub Divisi Operasional II SBU Sertifikasi Pertanian, Industri, dan Jasa Publik.
- 1.2. **Klien**
Adalah pelanggan Mutu Certification International, yang menjalin kerjasama secara tertulis Mutu Certification International dalam bidang sertifikasi.
- 1.3. **Akreditasi**
Adalah pengakuan yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) terhadap kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh Mutu Certification International.
- 1.4. **Audit**
Adalah kegiatan penilaian kategori bintang hotel (khusus sertifikasi usaha hotel) dan kesesuaian persyaratan usaha biro perjalanan wisata yang dilakukan oleh tim audit Mutu Certification International Mutu Certification International.
- 1.5. **Usaha hotel**
Berdasarkan pasal 1 butir 4 Permenparekraf no. 53 Tahun 2013 Jo.. Permenparekraf no. 6 Tahun 2014, usaha hotel didefinisikan sebagai usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
- 1.6. **Usaha biro perjalanan wisata**
Berdasarkan pasal 5 Permenparekraf no. 4 Tahun 2014, usaha biro perjalanan wisata meliputi:
 - a) Usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan, dan
 - b) Usaha jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata termasuk perjalanan ibadah.
- 1.7. **ISO 17021**
Adalah dokumen yang diterbitkan oleh ISO sebagai persyaratan bagi Mutu Certification International selaku lembaga sertifikasi sistem manajemen (termasuk usaha pariwisata) dalam melakukan operasional kegiatan sertifikasinya, mengacu kepada standar SNI ISO/IEC 17021-1:2015.
- 1.8. **DPLS 18 (Dokumen Pedoman Lembaga Sertifikasi 18)**
Adalah dokumen yang diterbitkan oleh KAN (Komite Akreditasi Nasional) sebagai persyaratan tambahan bagi Mutu Certification International selaku lembaga sertifikasi usaha pariwisata dalam melakukan operasional kegiatan sertifikasinya, mengacu kepada dokumen DPLS 18 revisi 1 yang diterbitkan tanggal 5 Januari 2018.

2. PENGANTAR

Maksud penyusunan dokumen ini yaitu:

- a. Untuk memenuhi persyaratan KAN yang mewajibkan lembaga sertifikasi menginformasikan mekanisme sertifikasi usaha pariwisata kepada publik
- b. Memberikan gambaran tentang mekanisme sertifikasi usaha pariwisata, baik kepada calon klien maupun klien
- c. Menjadi satu kesatuan dengan Surat Perjanjian Kerja (SPK) antara Mutu Certification International dengan kliennya.
- d. Menerangkan hak, tanggung jawab, tugas Mutu Certification International, bersama dengan tugas dan tanggung jawab klien.

Mutu Certification International berkomitmen memperhatikan peningkatan kinerjanya secara berkelanjutan dan bertekad untuk:

- Menyediakan layanan sertifikasi lingkup nasional dan internasional.
- Menyediakan layanan yang cepat, akurat, efisien, dan taat aturan.
- Mengutamakan kepuasan klien, konsumen, dan pihak lain yang berkepentingan
- Mengutamakan kelestarian lingkungan.
- Memfasilitasi dan mendukung peningkatan produktifitas, perbaikan kualitas barang dan jasa, dan perlindungan lingkungan.
- Menjunjung tinggi ketidakberpihakan, objektivitas, dan bebas konflik kepentingan dalam melakukan kegiatan sertifikasi.
- Meningkatkan kemampuan karyawan secara terus menerus dan menyediakan sumber daya lain yang diperlukan untuk mencapai tujuan di atas.

Penulisan “usaha pariwisata” dalam dokumen ini dimaksudkan sebagai “usaha hotel dan biro perjalanan wisata”.

3. SERTIFIKASI DAN AKREDITASI

KAN telah memberikan akreditasi untuk jasa sertifikasi Mutu Certification International dengan nomor akreditasi LSUP-017-IDN dengan lingkup akreditasi penyediaan akomodasi lingkup hotel.

4. URUTAN PROSES SERTIFIKASI

Urutan proses kegiatan sertifikasi usaha pariwisata secara umum dijelaskan di bawah ini dan secara lebih rinci dijelaskan dalam masing-masing bagian dalam dokumen aturan pelaksanaan ini.

- a. Pengisian aplikasi oleh calon klien.
- b. Tinjauan aplikasi oleh Mutu Certification International.
- c. Persetujuan biaya, dan pembuatan kontrak / SPK sertifikasi antara Mutu Certification International dan klien.
- d. Audit awal, terdiri dari audit awal tahap 1 dan tahap 2 .
- e. Pengambilan keputusan sertifikasi oleh Mutu Certification International.
- f. Penerbitan sertifikat oleh Mutu Certification International.
- g. Audit surveillence pertama oleh Mutu Certification International.
- h. Audit surveillence kedua oleh Mutu Certification International.
- i. Audit resertifikasi oleh Mutu Certification International.

5. APLIKASI

- 5.1. Calon klien dipersilakan untuk mengunduh formulir aplikasi sertifikasi usaha hotel dan formulir aplikasi usaha biro perjalanan wisata melalui website www.mutucertification.com, melalui tim administrasi, ataupun sales Mutu Certification International.
- 5.2. Formulir aplikasi yang telah diisi lengkap agar dapat dikirimkan melalui surel ke alamat surel msc@mutucertification.com atau melalui alamat surel tim sales yang menghubungi calon klien.

6. AUDIT AWAL

- 6.1. Audit awal terdiri dari audit awal tahap 1 dan audit awal tahap 2.
- 6.2. Audit awal tahap 1 bertujuan untuk
 - a) Khusus usaha hotel: memastikan pemenuhan persyaratan dasar usaha hotel dan kriteria mutlak hotel berbintang / non bintang sesuai Permenparekraf No 53 Tahun 2013 Jo Permenparekraf No. 6 Tahun 2014
 - b) Khusus usaha biro perjalanan wisata: memastikan pemenuhan persyaratan dasar sesuai Permenparekraf No. 4 Tahun 2014.
- 6.3. Audit tahap 2 belum dapat dijadwalkan ketika audit tahap 1 belum diselesaikan, termasuk jika terdapat ketidaksesuaian audit audit tahap 1 yang belum diselesaikan.
- 6.4. Audit awal tahap 2 bertujuan untuk:
 - a) Khusus usaha hotel: menilai kategori bintang hotel sesuai standar usaha hotel pada Lampiran Permenparekraf No 53 Tahun 2013 Jo Permenparekraf No. 6 Tahun 2014
 - b) Khusus usaha biro perjalanan wisata: memastikan pemenuhan standar usaha biro perjalanan wisata sesuai Lampiran Permenparekraf No. 4 Tahun 2014.
- 6.5. Audit awal tahap 2 wajib dilakukan secara *on-site* (auditor berkunjung ke lokasi klien) dengan durasi sesuai tinjauan aplikasi yang dibuat oleh Mutu Certification International.
- 6.6. Mengenai ketidaksesuaian audit yang dapat muncul ketika audit tahap awal dijelaskan lebih lanjut pada bagian 12.
- 6.7. Khusus sertifikasi usaha hotel, nilai total hasil audit yang disimpulkan tim audit tahap 2 akan dibandingkan terhadap rentang nilai untuk mengetahui kategori bintang hotel, dengan pengelompokan sebagai berikut:

Bintang	Nilai
5	≥ 936
Interval antara 4-5	917-935
4	728-916
Interval antara 3-4	709-727
3	520-708
Interval antara 2-3	501-519
2	312-500
Interval antara 1-2	293-311
1	208-292
Non bintang	Min. 152

Apabila nilai total jatuh pada rentang interval, maka klien diperbolehkan melakukan tindakan perbaikan untuk membuat kategori bintangnya naik ke kategori bintang di atas rentang interval tersebut. Jika klien memilih melakukan perbaikan, maka batas waktu memperbaiki adalah 6 (enam) bulan sejak audit tahap 2 dan tim audit akan melakukan kunjungan ulang dalam rangka verifikasi perbaikan yang telah dilakukan klien. Sebaliknya jika klien memilih untuk tidak

melakukan perbaikan, atau perbaikan yang dilakukan melewati batas waktu 6 bulan, maka kategori bintang akan dengan sendirinya jatuh ke kategori bintang di bawah rentang interval.

7. PENGAMBILAN KEPUTUSAN SERTIFIKASI

7.1. Pengambilan keputusan sertifikasi adalah proses peninjauan oleh Komite Sertifikasi (satu atau lebih personil yang ditunjuk oleh Mutu Certification International di luar tim auditor) untuk memutuskan apakah klien layak mendapatkan sertifikat, baik sertifikat baru ataupun sertifikat yang diterbitkan ulang karena kegiatan audit resertifikasi, audit perubahan lingkup sertifikasi, atau kegiatan audit khusus lainnya yang memerlukan penerbitan sertifikat.

8. SERTIFIKAT

8.1. Sertifikat klien baru pasca audit tahap awal memiliki masa berlaku 3 tahun sejak tanggal keputusan sertifikasi.

8.2. Sertifikat klien yang diterbitkan pasca audit resertifikasi (pada tahun ketiga dan kelipatannya) dapat berlaku lebih panjang atau lebih pendek tergantung pada waktu selesai seluruh rangkaian kegiatan resertifikasi.

9. AUDIT SURVEILLANCE

9.1. Audit surveillance merupakan kewajiban bersama antara Mutu Certification International dan klien setelah diterbitkan sertifikat sebagai bentuk pemeliharaan sertifikat dan pengawasan berkala kesesuaian persyaratan usaha hotel.

9.2. Audit surveillance wajib dilakukan secara *on-site* sebanyak 2 kali selama masa berlaku sertifikat.

9.3. Jatuh tempo audit surveillance adalah sebagai berikut

Tipe klien	Surveillance 1	Surveillance 2
Klien baru	7-12 bulan sejak tanggal terbit sertifikat	19-24 bulan sejak tanggal terbit sertifikat
Klien lama	29-24 bulan sebelum tanggal berakhir sertifikat	17-12 bulan sebelum tanggal berakhir sertifikat
Klien baru adalah klien yang belum pernah melewati audit resertifikasi		
Klien lama adalah klien yang pernah melewati audit resertifikasi.		

9.4. Mengenai ketidaksesuaian audit yang dapat muncul ketika audit tahap surveillance dijelaskan lebih lanjut pada bagian 12.

10. AUDIT RESERTIFIKASI

10.1. Audit resertifikasi adalah audit secara *on-site* untuk memperpanjang masa berlaku sertifikat yang akan (atau telah) berakhir.

10.2. Rangkaian audit resertifikasi, yaitu pelaksanaan audit sampai dengan pengambilan keputusan sertifikasi wajib dilaksanakan sebelum masa berakhir sertifikat, agar klien tidak memiliki sertifikat kadaluarsa.

10.3. Mengenai ketidaksesuaian audit yang dapat muncul ketika audit tahap resertifikasi dijelaskan lebih lanjut pada bagian 12.

- 10.4. Setelah sertifikat kadaluarsa, klien masih diberikan kesempatan menyelesaikan rangkaian audit resertifikasi dalam waktu 6 bulan untuk melakukan audit, menyelesaikan perbaikan, sampai dengan pengambilan keputusan sertifikasi . Namun demikian jika hal ini terjadi maka sertifikat yang akan diterbitkan berlaku kurang dari 3 tahun dikarenakan menyambung masa berlaku sertifikat sebelumnya. Apabila rangkaian audit resertifikasi masih belum diselesaikan sampai dengan 6 bulan sejak sertifikat kadaluarsa, maka klien diwajibkan mengulangi audit awal tahap 2.

11. AUDIT KHUSUS

- 11.1. Audit khusus dapat dilakukan dikarenakan beberapa hal, antara lain permohonan penambahan (perluasan) lingkup sertifikasi dari klien, verifikasi tim auditor terhadap perbaikan hasil audit, atau audit tiba-tiba.
- 11.2. Audit khusus karena penambahan lingkup sertifikasi dilakukan jika klien mengajukan perluasan ruang lingkup sertifikasi. Diawali dengan permohonan tertulis oleh klien menginformasikan penambahan lingkup yang diinginkan, yang akan ditinjau oleh personil peninjau aplikasi untuk memutuskan apakah perluasan dapat diterima atau tidak. Audit khusus untuk penambahan lingkup sertifikasi dapat dilakukan secara tersendiri atau bersamaan dengan audit surveillance atau resertifikasi.
- 11.3. Audit khusus dalam rangka verifikasi tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian yang muncul ketika audit akan dilakukan berdasarkan pertimbangan tim audit. Tim audit, ketika rapat penutupan (dan di dalam laporan audit), akan memutuskan apakah tindakan perbaikan hanya dapat diverifikasi melalui kunjungan ulang tim audit
- 11.4. Audit khusus secara tiba-tiba, atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada klien, untuk menginvestigasi keluhan yang diterima, atau sebagai bentuk respon terhadap perubahan, atau sebagai tindak lanjut pembekuan sertifikat klien.
- 11.5. Biaya yang muncul dari audit khusus menjadi tanggungan klien yang besarnya diatur dalam kontrak / SPK sertifikasi.

12. KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

- 12.1. Ketidaksesuaian adalah tidak terpenuhinya sebuah persyaratan (kriteria audit dan peraturan perundangan serta peraturan lain yang terkait dengan kriteria audit), dibedakan antara ketidaksesuaian kategori major dan minor.
- 12.2. Ketidaksesuaian major
- a) Khusus sertifikasi usaha hotel, ketidaksesuaian major adalah tidak terpenuhinya persyaratan dasar dan kriteria mutlak ketika audit tahap 1 (mengacu kepada Permenparekraf Nomor 53 Tahun 2013 Jo Permenparekraf Nomor 6 Tahun 2014).
 - b) Khusus sertifikasi usaha biro perjalanan wisata, ketidaksesuaian major adalah tidak terpenuhinya seluruh unsur dalam sebuah aspek di dalam standar usaha biro perjalanan wisata mengacu kepada lampiran Permenparekraf No. 6 Tahun 2014.
 - c) Tidak ada batas waktu bagi klien sertifikasi usaha hotel untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian kategori major pasca audit tahap 1. Namun demikian audit tahap 2 tidak akan dapat dilaksanakan jika belum ada tindak lanjut perbaikan atas ketidaksesuaian major pasca audit tahap 1.

- d) Batas waktu bagi klien sertifikasi usaha biro perjalanan wisata untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian kategori major adalah 4 bulan jika audit tahap awal, 1 bulan jika audit tahap surveillance, dan sampai dengan berakhirnya masa berlaku sertifikat jika audit tahap resertifikasi

12.3. Ketidaksesuaian minor

- a) Khusus sertifikasi usaha hotel, ketidaksesuaian minor adalah tidak terpenuhinya persyaratan dasar dan kriteria mutlak (mengacu kepada Permenparekraf Nomor 53 Tahun 2013) ketika audit tahap surveillance dan resertifikasi.
- b) Khusus sertifikasi usaha biro perjalanan wisata, ketidaksesuaian minor adalah tidak terpenuhinya satu atau beberapa unsur dalam sebuah aspek di dalam standar usaha biro perjalanan wisata mengacu kepada lampiran Permenparekraf No. 6 Tahun 2014.
- c) Batas waktu bagi klien sertifikasi usaha hotel untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian kategori minor adalah 2 bulan jika audit tahap surveillance, dan sampai dengan berakhirnya masa berlaku sertifikat jika audit tahap resertifikasi.
- d) Batas waktu bagi klien sertifikasi usaha biro perjalanan wisata untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian kategori minor adalah 4 bulan jika audit tahap awal, 2 bulan jika audit tahap surveillance, dan sampai dengan berakhirnya masa berlaku sertifikat jika audit tahap resertifikasi.

12.4. Saran

- a) adalah temuan audit yang bukan merupakan pelanggaran terhadap sebuah persyaratan (kriteria audit dan peraturan perundangan serta peraturan lain yang terkait dengan kriteria audit).
- b) Saran umumnya adalah potensi peningkatan pada klien dan/atau potensi ketidaksesuaian yang dapat terjadi di masa mendatang.
- c) Walaupun tidak diwajibkan, klien diharapkan menindaklanjuti saran yang diberikan tim audit kecuali memiliki alasan yang kuat untuk tidak menindaklanjutinya. Tim audit yang bertugas pada audit selanjutnya akan meninjau saran ditindaklanjuti oleh klien atau tidak ditindaklanjuti karena pertimbangan tertentu. Saran tidak akan secara sendirinya menjadi ketidaksesuaian selama tetap tidak terjadi kondisi pelanggaran persyaratan (kriteria audit dan peraturan perundangan serta peraturan lain yang terkait dengan kriteria audit).

Tabel berikut ini menjelaskan perbedaan definisi ketidaksesuaian major dan minor untuk masing-masing skema sertifikasi usaha hotel dan biro perjalanan wisata.

	MAJOR	MINOR
USAHA HOTEL	<p>Khusus audit awal tahap 1 - tidak terpenuhinya persyaratan dasar dan kriteria mutlak</p> <p>-----</p> <p>Batas waktu perbaikan: Tidak ada batas waktu, tetapi audit tahap 2 baru bisa dijadwalkan ketika ketidaksesuaian audit tahap 1 sudah ditindaklanjuti.</p>	<p>Khusus audit surveillance dan resertifikasi - tidak terpenuhinya persyaratan dasar dan kriteria mutlak (mengacu kepada Permenparekraf Nomor 53 Tahun 2013)</p> <p>-----</p> <p>Batas waktu perbaikan: - Surveillance = 2 bulan - Resertifikasi = hingga berakhir sertifikat</p>

USAHA BIRO PERJALANAN WISATA	Tidak terpenuhinya seluruh unsur dalam sebuah aspek di dalam standar usaha biro perjalanan wisata mengacu kepada lampiran Permenparekraf No. 6 Tahun 2014. ----- Batas waktu perbaikan: - Tahap awal = 4 bulan - Surveillance = 1 bulan - Resertifikasi = hingga berakhir sertifikat	Tidak terpenuhinya satu atau beberapa unsur dalam sebuah aspek di dalam standar usaha biro perjalanan wisata mengacu kepada Permenparekraf No. 6 Tahun 2014. ----- Batas waktu perbaikan: - Tahap awal = 4 bulan - Surveillance = 2 bulan - Resertifikasi = hingga berakhir sertifikat

13. PEMBEKUAN DAN PENARIKAN SERTIFIKAT

- 13.1. Mutu Certification International berhak melakukan pembekuan sertifikasi dan penarikan sertifikat dikarenakan beberapa kondisi yang terjadi seperti:
- Terdapat ketidaksesuaian hasil audit surveillance yang belum dapat ditutup (close) oleh tim auditor melewati batas waktu perbaikan
 - Kegiatan audit surveillance tidak dapat terlaksana melebihi jatuh tempo pelaksanaan audit surveillance
 - Tidak terealisasinya pelunasan pembayaran kegiatan audit oleh klien.
- 13.2. Masa pembekuan sertifikat adalah 6 bulan dan dalam masa tersebut hak-hak sertifikasi klien, seperti penggunaan logo dan pernyataan sertifikasi, untuk sementara tidak dapat dipergunakan.
- 13.3. Apabila klien tidak menindaklanjuti kondisi yang menyebabkan sertifikatnya dibekukan, maka Mutu Certification International akan melakukan penarikan sertifikat.
- 13.4. MUTU CERTIFICATION akan mempublikasikan perihal pembekuan dan penarikan sertifikat melalui situs www.mutucertification.com.
- 13.5. Penarikan sertifikat juga dilakukan oleh Mutu Certification International kepada sertifikat klien yang sudah tidak berlaku karena telah diterbitkan sertifikat baru dengan pengurangan ruang lingkup sertifikasi.
- 13.6. Apabila sertifikat klien ditarik, maka klien berkewajiban mengembalikan sertifikat kepada Mutu Certification International.

14. PERUBAHAN ORGANISASI KLIEN

- 14.1. Klien berkewajiban untuk sesegera mungkin menginformasikan Mutu Certification International mengenai perubahan-perubahan di organisasinya. Perubahan yang dimaksud adalah perubahan yang dapat mempengaruhi sertifikasi usaha hotel yang diberikan, antara lain:
- Perubahan nama perusahaan
 - Perubahan merek (*brand*) hotel
 - Perubahan status organisasi, hukum, komersial, atau kepemilikan
 - Perubahan lokasi dan alamat
- 14.2. Informasi perubahan sebagaimana yang dijelaskan dalam butir 12.1 di atas wajib diinformasikan kepada Mutu Certification International secara tertulis ke alamat surel msc@mutucertification.com.

- 14.3. Mutu Certification International akan meninjau informasi perubahan untuk mengetahui apakah perubahan yang terjadi:
- mempengaruhi lingkup sertifikasi usaha hotel yang diberikan,
 - memerlukan audit khusus,
 - memerlukan penambahan waktu audit,
 - mempengaruhi biaya sertifikasi
- Hasil tinjauan akan diinformasikan kepada klien untuk dapat merealisasikan tindakan yang diperlukan.
- 14.4. Jika diperlukan, sertifikat klien akan disesuaikan dengan perubahan yang terjadi dengan melalui proses keputusan sertifikasi.

15. KERAHASIAAN DAN KETIDAKBERPIHAKAN

- 15.1. Seluruh personil karyawan dan/atau yang bekerja atas nama Mutu Certification International akan menjaga kerahasiaan terhadap proses sertifikasi usaha hotel dan biro perjalanan wisata yang dilakukan kepada organisasi klien
- 15.2. Kerahasiaan tidak berlaku apabila dipersyaratkan oleh hukum, Komite Akreditasi Nasional, atau pihak-pihak lain yang telah mendapatkan persetujuan dari klien.
- 15.3. Kewajiban terkait kerahasiaan akan tetap berlaku meskipun setelah pemutusan kerjasama sertifikasi.
- 15.4. Kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh Mutu Certification International tidak memihak salah satu pihak, bebas dari ancaman konflik kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan.
- 15.5. Untuk menjaga ketidakberpihakan, putusan lembaga sertifikasi mendasari pada bukti objektif pengamatan di lapangan dan putusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain.

16. BANDING DAN KELUHAN

- 16.1. Klien dapat mengajukan banding jika merasa tidak dapat menerima keputusan sertifikasi (termasuk keputusan penghentian atau pencabutan sertifikasi) yang dilakukan oleh Mutu Certification International.
- 16.2. Banding harus diajukan klien secara tertulis selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah tanggal keputusan sertifikasi, ditujukan kepada manajemen Mutu Certification International melalui surel datacenter@mutucertification.com, disertai dengan bukti-bukti dan data-data yang relevan sebagai bahan pertimbangan proses penyelesaian banding oleh Mutu Certification International.
- 16.3. Keluhan adalah informasi yang diterima Mutu Certification International dari pelanggan klien dan pihak berkepentingan klien (terkait kinerja klien dan proses sertifikasi) maupun dari klien (terkait kinerja Mutu Certification International). Keluhan dapat diajukan secara lisan maupun tertulis, baik kepada manajemen Mutu Certification International melalui surel datacenter@mutucertification.com atau secara langsung kepada bagian teknis sertifikasi (Sub Divisi Operasional II SBU Sertifikasi Pertanian, Industri, dan Jasa Publik) melalui surel mhc@mutucertification.com.
- 16.4. Penyelesaian keluhan dan banding oleh Mutu Certification International dilakukan berdasarkan prosedur MUTU-215 (Keluhan, Perselisihan, dan Banding) yang tersedia untuk publik melalui situs web Mutu Certification International (www.mutucertification.com).

17. PUBLIKASI

- 17.1. Publikasi terkait sertifikat dapat dilakukan oleh Mutu Certification International maupun klien.
- 17.2. Publikasi yang dilakukan oleh Mutu Certification International dilakukan dengan cara menampilkan nama organisasi klien yang sudah mendapatkan sertifikat di situs www.mutucertification.com, bersama dengan lingkup dan status sertifikasinya.
- 17.3. Publikasi yang dapat dilakukan oleh klien mencakup penggunaan logo sertifikasi maupun pernyataan (klaim) sertifikasi yang dilakukan sendiri. Penggunaan logo sertifikasi dan pernyataan sertifikasi oleh klien mengacu kepada aturan penggunaan logo sertifikasi yang diterbitkan Mutu Certification International dan tersedia untuk diunduh melalui situs web www.mutucertification.com. Penggunaan logo sertifikasi yang menyalahi aturan penggunaan logo sertifikasi dianggap sebagai sebuah ketidaksesuaian yang harus diperbaiki oleh klien.

18. PEMINDAHAN (*TRANSFER*) SERTIFIKASI

- 18.1. Mutu Certification International dapat melanjutkan sertifikasi usaha hotel dari lembaga sertifikasi lain dengan beberapa persyaratan.
- 18.2. Hanya sertifikasi dari lembaga sertifikasi yang terakreditasi KAN yang dapat dilanjutkan oleh Mutu Certification International.
- 18.3. Informasi permohonan pemindahan sertifikasi kepada Mutu Certification International dilakukan oleh calon klien dengan beberapa informasi pendukung.
- 18.4. Tinjauan pra-pemindahan
Mutu Certification International 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 usaha hotel atau biro perjalanan wisata calon pemindahan
 - Status hukum organisasi calon pemindahan

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.
 - Ketidaksesuaian dari hasil audit terakhir telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai.
 - Organisasi calon pemindahan tidak sedang dalam proses penyelesaian hukum
 - Organisasi calon pemindahan tidak sedang dalam penanganan keluhan dari pihak berkepentingan.
- 18.5. Apabila persyaratan dalam butir 17.4 terpenuhi, Mutu Certification International dapat melanjutkan proses sertifikasi sesuai siklus normal klien ketika disertifikasi oleh lembaga sertifikasi terdahulunya.

19. PEMENUHAN REGULASI

Klien bertanggung jawab untuk selalu patuh terhadap regulasi yang berlaku dan yang terkait dengan usaha pariwisata, baik peraturan daerah maupun peraturan di tingkat yang lebih tinggi.