

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI PRODUK

1. PENDAHULUAN

LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk telah ditunjuk oleh Komite Akreditasi untuk melaksanakan audit sistem sertifikasi produk

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan sistem sertifikasi produk PT Mutuagung Lestari Tbk yaitu untuk Panel Kayu, Papan Serat, Kayu Lapis, Venir Lamina dan Composite Wood.

3. STATUS HUKUM

LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk merupakan Sub Divisi yang mandiri dibawah pengelolaan Sub Divisi Operasional II – SBU Sertifikasi Produk Basis Kayu.

4. KERAHASIAAN

- 4.1 LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk bertanggung jawab untuk menjamin kerahasiaan semua informasi kepemilikan pelanggan sebagai akibat dari hubungan mereka dengan organisasi. Kerahasiaan dijaga oleh seluruh tingkatan struktur personal yang terlibat dalam proses sertifikasi termasuk komite dan lembaga eksternal atau personal yang bertindak atas namanya dan perwakilannya.
- 4.2 LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk akan memberi informasi kepada pelanggan terlebih dahulu mengenai informasi yang menjadi wilayah publik. Seluruh informasi yang akan dianggap rahasia, kecuali bila diwajibkan atas dasar hukum atau diminta oleh badan akreditasi.
- 4.3 Informasi mengenai klien atau personal tidak akan dipaparkan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis dari pelanggan atau personal yang berkepentingan.

5. KETIDAKBERPIHAKAN

- 5.1. Kegiatan LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk tidak memihak, bebas dari ancaman kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, kepercayaan dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan.
- 5.2. 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 pelanggan yang bisa berpotensi ancaman terhadap ketidakberpihakan
- 5.3. Untuk menjaga ketidakberpihakannya, LS PRO memiliki kebijakan sebagai berikut :
 - a. Tidak mensertifikasi Lembaga Sertifikasi lainnya
 - b. Tidak melakukan Konsultasi dengan lingkup terkait
 - c. Tidak melakukan Audit internal kepada pelanggan

6. ORGANISASI

Salinan Struktur Organisasi beserta penanggung jawab dari LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk tersedia apabila diperlukan.

7. HAK DAN KEWAJIBAN LS PRO

7.1. Kewajiban LS PRO

- a. Melakukan kegiatan penilaian sesuai dengan standar/ kriteria audit sertifikasi produk
- b. Menugaskan auditor yang kompeten untuk melakukan audit.
- c. Menginformasikan hasil audit kepada klien setelah selesainya proses audit
- d. Mengeluarkan sertifikat setelah hasil audit menunjukkan kesesuaian terhadap kriteria/ standar audit, dan setelah adanya keputusan sertifikasi yang positif.
- e. Menginformasikan klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi.
- f. Mempublikasikan daftar pelanggan tersertifikasi dalam website PT Mutuagung Lestari Tbk
- g. Menjaga kerahasiaan terhadap data audit dan hasil audit
- h. Menjaga objektivitas dan ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi.
- i. Menjawab segala bentuk keluhan dari pelanggan termasuk banding klien terhadap hasil audit sertifikasi produk.

7.2. Hak LS PRO

- a. Menerima pembayaran dari pelanggan
- b. Menangguhkan, menghentikan, atau mencabut proses sertifikasi klien apabila terjadi kondisi yang mewajibkan LS PRO untuk melakukan hal tersebut

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI PRODUK

8. HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN

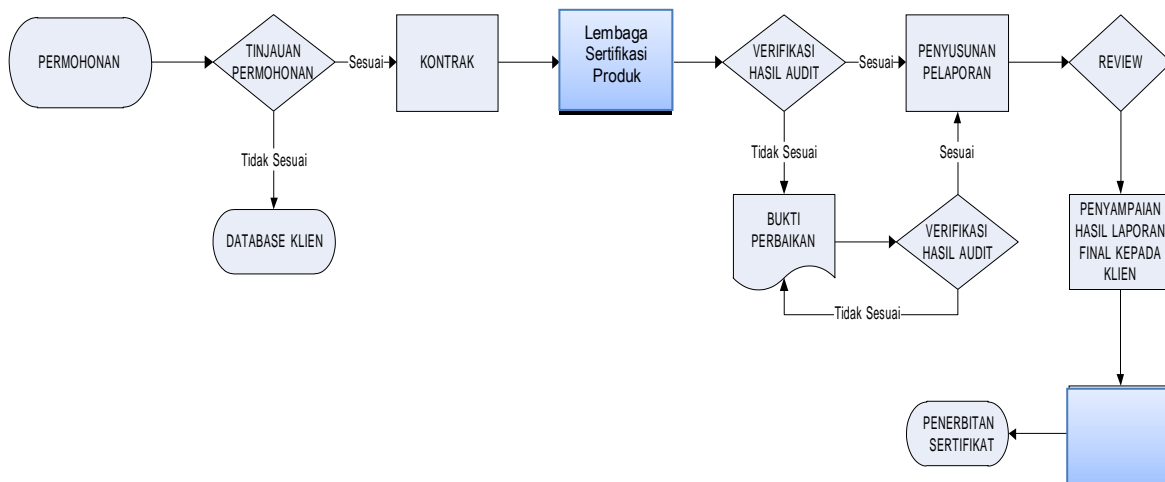
8.1. Kewajiban Klien

- a. Mengikuti aturan pelaksanaan Sertifikasi
- b. Memelihara sistem sertifikasi produk, LS PRO tidak bertanggung jawab terhadap seluruh kerusakan, kehilangan, biaya, klaim, ataupun konsekuensi lain yang timbul akibat dari produk / jasa / kualitas klien.
- c. Melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi yang nilainya diatur dalam setiap Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) sertifikasi.
- d. Menerima kedatangan tim auditor untuk melakukan audit rutin dan memberikan akses kepada tim audit untuk melakukan pemeriksaan standar yang terkait dengan produk yang akan disertifikasi
- e. Mengakomodasi kehadiran pengamat (observer) dan auditor dalam masa pelatihan (trainee) yang berkunjung bersama tim audit pada saat kegiatan audit, baik pengamat yang merupakan personil dari LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk ataupun dari Lembaga Akreditasi Nasional atau Kementerian yang terkait
- f. Jika diperlukan, melakukan tindakan perbaikan atas hasil audit yang dilakukan dalam jangka waktu perbaikan yang ditentukan
- g. Menginformasikan kepada LS PRO mengenai setiap perubahan signifikan terhadap produk, jasa, sistem atau keadaan lain, yang dapat mempengaruhi keabsahan sertifikasi. Perubahan yang dimaksud misalnya, tetapi tidak terbatas pada: status hukum, komersial, organisasi atau kepemilikan, organisasi dan manajemen (misalnya manajemen kunci, pengambil keputusan atau staf teknis), modifikasi produk atau metode produksi, alamat kontak dan lokasi produksi dan perubahan yang signifikan terhadap kinerja lembaga sertifikasi produk.

8.2. Hak Klien

- a. Mendapatkan informasi hasil audit.
- b. Mendapatkan sertifikat LS PRO selesainya proses pengambilan keputusan.
- c. Menerima dan menggunakan hak sertifikasi sesuai aturan yang diterbitkan LS PRO.

9. PROSES SERTIFIKASI PRODUK



9.1. Permohonan

- 9.1.1. Pemohon mengirimkan Formulir Aplikasi Sertifikasi (MUTU-4101) yang sudah dilengkapi kepada Divisi Marketing.
- 9.1.2. Peninjau aplikasi melakukan tinjauan untuk melakukan analisa resiko, analisa kompleksitas, menetapkan durasi audit dan tim auditor.
- 9.1.3. Jika hasil tinjauan aplikasi bisa dilanjutkan ke proses selanjutnya, maka Divisi Marketing mengirimkan penawaran biaya) dan jika pelanggan setuju dengan biaya tersebut, akan dibuatkan surat perjanjian (kontrak) yang disahkan oleh kedua belah pihak.

9.2. Audit

- 9.2.1. Pelanggan memberikan salinan dokumen yang sudah sesuai dengan standar Produk yang akan disertifikasi, meliputi Panduan Sistem, Prosedur Operasi dan Prosedur lainnya yang relevan.
- 9.2.2. Informasi penting terkait dengan sistem manajemen mutu, proses, lokasi lain dan peraturan perundang-undangan.
- 9.2.3. Perencanaan dan laporan pelaksanaan audit internal dan tinjauan manajemen.
- 9.2.4. Jika dianggap cukup dilanjutkan dengan audit di lapangan melalui metode verifikasi dokumen dan observasi lapangan

9.3. Audit Tahap 1 (audit kecukupan dokumen)

- 9.3.1 Audit tahap 1 dilaksanakan untuk menilai kecukupan dokumen sistem manajemen mutu yang mengacu pada SNI 19-9001 dan/ atau sistem manajemen mutu lainnya yang ekuivalen.
- 9.3.2 Mengevaluasi lokasi dan kondisi spesifik untuk menentukan kesiapan audit tahap 2.
- 9.3.3 Mengkaji pemahaman pelanggan berkenaan dengan persyaratan standar, yang berkaitan dengan kinerja atau aspek signifikan, proses, sasaran dan operasi sistem manajemen mutu.
- 9.3.4 Mengumpulkan informasi penting berkenaan dengan lingkup sistem manajemen mutu, proses dan aspek perundang-undangan dan hukum serta pemenuhannya.
- 9.3.5 Mengkaji alokasi sumber daya untuk audit tahap 2 dan persetujuan pelanggan terhadap perencanaan audit tahap 2.
- 9.3.6 Mengevaluasi perencanaan dan pelaksanaan internal audit dan tinjauan manajemen.
- 9.3.7 Semua data yang diperlukan pada saat audit tahap 1, harus dapat disediakan oleh pelanggan
- 9.3.8 Audit tahap 1 dapat dilakukan di lokasi LS Pro, namun bila diperlukan dapat dilakukan di lokasi pelanggan (on site).

9.4. Audit Tahap 2

- 9.4.1 Audit tahap 2 dilakukan untuk memeriksa kesesuaian seluruh persyaratan standar/ kriteria audit dipergunakan.
- 9.4.2 Melakukan verifikasi terhadap hasil audit tahap 1.
- 9.4.3 Memeriksa pemantauan, pelaporan dan pengkajian kinerja dibandingkan dengan sasaran dan target kinerja yang ditetapkan.
- 9.4.4 Memeriksa sistem manajemen dan unjuk kerja pelanggan untuk pemenuhan legal.
- 9.4.5 Memeriksa pengendalian operasional proses-proses pelanggan.
- 9.4.6 Memastikan intern audit dan tinjauan manajemen sudah dilakukan efektif.
- 9.4.7 Pelaksanaan pengambilan contoh dan pengujian contoh di laboratorium yang telah di akreditasi atau berpengalaman dan verifikasi yang diperlukan.
- 9.4.8 Apabila terdapat aspek yang dicurigai dari persyaratan SNI, maka LS PRO akan melakukan penilaian khusus untuk bagian yang spesifik.
- 9.4.9 Semua data yang direkam dari pelaksanaan audit tahap 2, akan disimpan.
- 9.4.10 Interval waktu audit tahap 1 dan audit tahap 2, dipertimbangkan sesuai kebutuhan pelanggan untuk menyelesaikan tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian yang diidentifikasi pada audit tahap 1.

9.5. Ketidaksesuaian

- 9.5.1. LS PRO menganalisis seluruh informasi dan bukti yang diperoleh selama audit tahap 1 (kecukupan dokumen), audit tahap 2, temuan audit, dan kesimpulan serta informasi kesesuaian lainnya, sebagai contoh informasi publik, keterangan pada laporan audit dari perusahaan industri untuk mengkaji temuan-temuan selama proses audit dan menyetujui kesimpulan evaluasi.
- 9.5.2. LS PRO menginformasikan kepada klien untuk seluruh ketidaksesuaian atau hasil audit yang diperoleh selama proses tersebut.
- 9.5.3. Jika terdapat satu atau lebih ketidaksesuaian tidak dapat diselesaikan pada batas waktu yang ditentukan dan jika pelanggan menyatakan keinginan melanjutkan proses sertifikasi, LS PRO harus memberikan informasi mengenai tugas audit tambahan yang diperlukan untuk verifikasi bahwa ketidaksesuaian harus diperbaiki karena akan berpengaruh terhadap penilaian.
- 9.5.4. Jika pelanggan menyetujui audit tambahan, proses yang ditetapkan pada poin 9.5.3 harus diulang untuk menyelesaikan tugas audit tambahan.
- 9.5.5. Dalam hal terdapat perbedaan interpretasi penilaian prinsip dan kriteria Audit sertifikasi produk antara klien dengan LS PRO maka para pihak yang tidak menerima hasil Audit dapat mengajukan keberatan kepada PT. Mutuagung Lestari Tbk dengan mengajukan langsung atau melalui LS PRO.
- 9.5.6. Hasil kegiatan audit tahap 1 dan tahap 2, didokumentasikan oleh LS PRO sebelum dievaluasi.

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI PRODUK**10. PENERBITAN SERTIFIKAT**

- 10.1. Laporan Audit dikirimkan kepada Komite Sertifikasi LS PRO untuk menjadi pertimbangan diterbitkannya sertifikat produk kepada pelanggan.
- 10.2. Apabila Komite Sertifikasi yakin bahwa pelanggan sudah memenuhi semua persyaratan, maka pelanggan akan diberitahu dan sertifikat akan diterbitkan.
- 10.3. Sertifikat produk diterbitkan oleh LS PRO yang ditanda tangani oleh Direktur LS PRO menggunakan template Sertifikat produk.
- 10.4. Sertifikat ini berlaku selama periode 3 tahun dari tanggal sertifikat diterbitkan, sebagaimana tercantum pada sertifikat. Awal dan akhir dari masa berlaku jelas ditunjukkan pada sertifikat. Validitas sertifikat dimulai pada tanggal yang tertera pada sertifikat (dan bukan tanggal publikasi di website).

11. PUBLIKASI PEMEGANG SERTIFIKAT

- 11.1. LS PRO mempublikasikan setiap penerbitan, pemeliharaan, perubahan, dan pencabutan sertifikat produk di website LS PRO.
- 11.2. LS PRO mempublikasikan informasi dari semua sertifikat dalam website LS PRO, termasuk salinan sertifikat sendiri. Dalam hal keraguan setiap pihak yang berkepentingan harus menghubungi LS PRO untuk klarifikasi keabsahan sertifikat yang diberikan.
- 11.3. Penggunaan sertifikat dan logo pada produk akhir dan kepentingan marketing (promosi dan publikasi lainnya), harus meminta persetujuan terlebih dahulu kepada LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk.
- 11.4. Dalam setiap kasus, pelanggan harus menjamin bahwa publikasi dan periklanannya memenuhi persyaratan LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk. Pada saat membuat acuan status sertifikasinya dalam media komunikasi, tidak memuat pernyataan yang menyesatkan/disalah-artikan berkenaan dengan sertifikasinya, tidak menggunakan dokumen sertifikasi atau bagian darinya dalam cara yang menyesatkan, tidak timbul kerancuan antara produk, proses dan/atau jasa yang telah disertifikasi dengan yang belum disertifikasi.
- 11.5. Pelanggan 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 menyiratkan bahwa sertifikasi berlaku untuk kegiatan di luar lingkup sertifikasi dan tidak menggunakan sertifikasinya yang dapat membawa LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk dan/atau sistem sertifikasi kehilangan reputasi dan kepercayaan publik.
- 11.6. Pelanggan tidak boleh membuat pernyataan yang dapat disalah-artikan oleh pembeli bahwa suatu produk, proses atau jasa telah disertifikasi, jika pada kenyataannya tidak demikian.

12. PENGAWASAN BERKALA (SURVEILEN)

- 12.1. Pengawasan Berkala dilakukan melalui proses penilaian lapangan, berdasarkan standar penilaian kinerja LS PRO dengan fokus kepada indikator-indikator yang harus diperbaiki sesuai Corrective Action Requests (CARs) pada saat penilaian awal dan/atau surveilen sebelumnya.
- 12.2. Kegiatan yang dilakukan pada pengawasan berkala adalah kegiatan untuk memastikan konsistensi penerapan dan pemenuhan kriteria standar, pemenuhan persyaratan produk dan persyaratan sistem manajemen lainnya.
- 12.3. Pengawasan berkala meliputi penilaian terhadap pengendalian proses & produk, Tinjauan manajemen, keluhan & kepuasan pelanggan, internal audit, pengendalian produk tidak sesuai, tindakan perbaikan, analisa data, penggunaan tanda kesesuaian (Logo) dan rekaman-rekaman yang relevan.
- 12.4. Keputusan hasil pengawasan berkala dapat berupa kelanjutan (termasuk perubahan predikat kinerja), pembekuan atau pencabutan Sertifikat Produk.
- 12.5. Pengawasan berkala dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali.

13. PERUBAHAN RUANG LINGKUP

- 13.1. Perubahan ruang lingkup terdiri dari penambahan atau pengurangan lingkup sertifikasi terkait jenis produk / proses/ jasa dan/atau penambahan lokasi / area kegiatan.
- 13.2. Informasi perubahan ruang lingkup sertifikasi diinformasikan klien kepada LS PRO secara tertulis di luar waktu audit, dan tidak diperkenankan meminta perubahan lingkup sertifikasi kepada auditor yang bertugas sewaktu audit.
- 13.3. Setelah mendapatkan informasi perubahan ruang lingkup, LS PRO akan melakukan tinjauan aplikasi perubahan lingkup sertifikasi dan membuat penawaran biaya sertifikasi, selanjutnya menginformasikan klien mengenai penawaran biaya tersebut.
- 13.4. Audit perubahan ruang lingkup sertifikasi adalah audit khusus, dan sertifikat baru sesuai ruang lingkup sertifikasi yang baru akan diterbitkan setelah melalui proses pengambilan keputusan. Sertifikat yang diganti harus dikembalikan kepada LS oleh perusahaan yang disertifikasi.

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI PRODUK**14. AUDIT KHUSUS**

- 14.1. Audit khusus adalah audit tambahan di luar audit tahap awal, audit tahap pengawasan berkala (surveilen), dan audit sertifikasi ulang.
- 14.2. Audit khusus dilakukan oleh LS PRO jika terjadi satu atau beberapa hal di bawah ini, tetapi tidak terbatas pada:
 - a. Permohonan pelanggan untuk perubahan ruang lingkup sertifikasi dan atau perluasan ruang lingkup.
 - b. Terdapat keluhan dari konsumen pelanggan atau masyarakat yang berefek kepada sertifikasi pelanggan.
 - c. Terdapat perubahan di organisasi pelanggan yang berefek kepada sertifikasi pelanggan.
 - d. Pencairan pembekuan sertifikat.
- 14.3. Biaya yang muncul dari audit khusus menjadi tanggungan pelanggan yang besarnya diatur dalam SPK terpisah dari SPK sertifikasi.
- 14.4. Sertifikat baru akan diterbitkan sebagai kelanjutan audit khusus seperti yang dijelaskan pada poin 14.2 dan berlaku pada sisa jangka waktu tiga tahun sertifikat.

15. MODIFIKASI YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS PROSES SERTIFIKASI

- 15.1. Pelanggan harus menginformasikan kepada LS PRO secara tertulis tentang perubahan-perubahan yang terjadi pada organisasinya yang dapat berpengaruh kepada persyaratan sistem manajemen, seperti (tetapi tidak terbatas kepada):
 - a. Hal-hal yang mempengaruhi sistem.
 - b. Perubahan status hukum, komersial, kepemilikan dan pengurus perusahaan.
 - c. Struktur atau manajemen puncak.
 - d. Alamat penghubung dan lokasi.
 - e. Lingkup operasi sistem manajemen yang disertifikasi.
 - f. Modifikasi produk atau metode produksi.
- 15.2. LS PRO akan memutuskan apakah perubahan yang diinformasikan memerlukan audit khusus.
- 15.3. Verifikasi atas perubahan yang ada dapat dilakukan segera atau pada kunjungan berikutnya tergantung tingkat pengaruh perubahan tersebut terhadap proses atau sistem manajemen yang disertifikasi.
- 15.4. Kelalaian pelanggan dalam menginformasikan perubahan sebagaimana contoh di atas dapat menyebabkan pembekuan sertifikat sampai dengan pencabutan sertifikat.

16. PEMBEKUAN SERTIFIKAT

- 16.1. Sertifikat dapat ditangguhkan untuk jangka waktu terbatas jika dalam kasus-kasus sebagai berikut ditemukan pada saat audit dilakukan:
 - a. Sistem manajemen gagal secara total dan serius untuk memenuhi persyaratan;
 - b. Laporan hasil surveilen merekomendasikan sertifikat produk ditangguhkan;
 - c. Laporan hasil audit khusus merekomendasikan sertifikat produk ditangguhkan;
 - d. Ketidaksihonestan tidak ditindaklanjuti secara efektif dalam batas yang telah ditentukan;
 - e. Adanya indikasi penyalahgunaan logo dan sertifikat dan tidak diselesaikan dengan tepat oleh pelanggan;
 - f. Tidak memperbolehkan audit surveilen dan/atau audit khusus dan/atau resertifikasi dilakukan pada tata waktu yang telah ditentukan;
 - g. Adanya pertentangan dan pelanggaran terhadap Aturan Pelaksanaan LS PRO;
 - h. Tidak konsisten dalam pemeliharaan sistem sertifikasi Produk;
 - i. Pelanggan meminta pembekuan sertifikat produk secara sukarela;
 - j. Pelanggan sudah tidak memproduksi, khususnya untuk produk yang disertifikasi;
 - k. Gagal memenuhi kewajiban keuangan ke Lembaga sertifikasi produk PT Mutuagung Lestari Tbk;
 - l. Laporan penyelesaian keberatan merekomendasikan sertifikat produk ditangguhkan.
- 16.2. Pelanggan tidak boleh mengidentifikasi produk, proses, atau pelayanan yang tercatat yang sudah ditawarkan selama Pembekuan sertifikat.
- 16.3. Pembekuan sertifikat akan dikonfirmasi secara tertulis oleh LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk kepada pelanggan yang bersangkutan dan akan dipublikasikan melalui website LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk. Pada waktu yang sama, LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk menunjukkan kondisi mana Pembekuan tersebut dapat dibatalkan.
- 16.4. Pada akhir masa penangguhan, pemeriksaan akan dilakukan untuk menentukan apakah kondisi yang ditunjukkan dalam perbaikan untuk memberlakukan kembali sertifikat telah terpenuhi.
- 16.5. Apabila hasil pemeriksaan pada masa akhir penangguhan sertifikat direkomendasikan ada pengurangan lingkup sertifikasi, maka pelanggan dinformasikan dan sertifikat diganti dengan lingkup yang sesuai serta sertifikat sebelumnya tidak berlaku.

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI PRODUK

- 16.6. Dalam penentuan kondisi ini Pembekuan akan dicabut dan pelanggan tersebut diinformasikan tentang pemakaian kembali sertifikatnya. Apabila kondisi tidak terpenuhi dalam waktu yang ditetapkan, maka sertifikat dicabut atau ruang lingkup akan dikurangi.
- 16.7. Semua biaya yang dikeluarkan LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk dalam Pembekuan dan pemberlakuan kembali sertifikat, akan dikenakan kepada klien. Dalam kasus penangguhan/ pembekuan sertifikat tidak melebihi waktu 6 (enam) bulan.

17. PENCABUTAN SERTIFIKAT

- 17.1. Sertifikat Produk akan dapat dicabut dalam kasus sebagai berikut :
 - a. Pelanggan meminta pencabutan sertifikat Produk secara sukarela;
 - b. Gagal memenuhi kewajiban keuangan ke LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk;
 - c. Laporan hasil surveilen merekomendasikan sertifikat Produk dicabut;
 - d. Laporan hasil audit khusus merekomendasikan sertifikat Produk dicabut;
 - e. Rekomendasi dari komite sertifikasi yang menyatakan sertifikat Produk dicabut;
 - f. Jika pelanggan tidak mampu menyelesaikan tindakan dan memenuhi penyebab Pembekuan sertifikat.
 - g. Pelanggan tidak bersedia untuk dilakukan surveilen setelah 3 bulan penetapan pembekuan sertifikat;
 - h. Apabila pelanggan sudah tidak memproduksi untuk lingkup produk yang di sertifikasi;
 - i. Secara hukum terbukti melakukan pelanggaran
 - j. Pelanggan kehilangan hak-nya untuk menjalankan usahanya atau izin usahanya dicabut.
- 17.2. Dalam kasus seperti di atas, LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk memiliki wewenang untuk mencabut sertifikat dengan jalan memberitahukan pelanggan secara tertulis.
- 17.3. Pelanggan dapat mengajukan sanggahan tertulis (lihat point 13).
- 17.4. Tidak ada pengembalian pembayaran biaya penilaian, dan pencabutan sertifikat akan dipublikasikan oleh LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk.
- 17.5. Jika sertifikat Produk pelanggan dicabut, maka LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk akan menarik sertifikat Produk klien, dan klien wajib mengembalikan sertifikat Produk tersebut beserta menyelesaikan kewajiban-kewajiban yang tercantum dalam kontrak

18. PEMBATALAN SERTIFIKAT

- 18.1. Sertifikat dapat dibatalkan dalam hal-hal berikut:
 - a. Apabila perusahaan pelanggan tidak bersedia untuk memperbaharui sertifikat;
 - b. Apabila terjadi pelanggaran dalam penggunaan tanda kesesuaian dan sertifikat;
 - c. Apabila perusahaan tidak memproduksi dan beroperasi lagi;
 - d. Apabila pelanggan bermaksud untuk menghentikan proses sertifikasi;
 - e. Tidakan dan pengembalian biaya sertifikasi dan pembatalan sertifikat akan diumumkan oleh LS PRO.

19. RESERTIFIKASI

- 18.1. Sertifikat akan ditinjau kembali dan diperpanjang setiap 3 (tiga) tahun sekali. Selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat, pelanggan mengajukan permohonan re-sertifikasi kepada LS PRO.
- 18.2. Bila permohonan resertifikasi dilakukan 6 bulan sebelum masa sertifikasi berakhir, maka pelaksanaan proses resertifikasi dilakukan bersamaan dengan kegiatan pengawasan berkala yang terakhir, dan bila dilakukan setelah masa sertifik berakhir, maka prosesnya akan dilaksanakan mengikuti tahapan seperti yang diatur pada bagian 9.1 – 9.4 di atas.
- 18.3. Resertifikasi dilakukan untuk penilaian pemenuhan seluruh persyaratan standar/ kriteria sertifikasi produk, efektivitas sistem manajemen secara keseluruhan, komitmen untuk memelihara sistem manajemen, kinerja sistem selama periode sertifikasi dan tinjauan terhadap laporan pengawasan berkala sebelumnya.
- 18.4. Pada saat resertifikasi, jika ada perubahan yang signifikan terhadap proses dan sistem manajemen, maka diperlukan dilakukan audit tahap 1 (tinjauan dokumen).
- 18.5. Bila ditemukan ketidaksesuaian, maka pelanggan harus melakukan perbaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh LS PRO.
- 18.6. Keputusan hasil re-sertifikasi ditetapkan sebelum berakhir masa berlaku Sertifikat

20. KELUHAN DAN BANDING

- 19.1. Klien harus menyimpan rekaman seluruh keluhan yang diketahui berkaitan dengan pemenuhan persyaratan sertifikasi dan membuat rekaman tersedia bagi LS PRO bila diminta, dan

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI PRODUK

- a. Mengambil tindakan yang tepat terhadap keluhan dan setiap kekurangan yang ditemukan yang mempengaruhi kesesuaiannya terhadap persyaratan sertifikasi;
 - b. mendokumentasikan tindakan yang diambil
- 19.2. Banding adalah proses yang dilakukan oleh Klien kepada LS PRO apabila hasil keputusan sertifikasi tidak dapat diterima oleh klien. Banding diajukan secara tertulis oleh Klien kepada LS PRO selambat-lambatnya 14 hari kalender terhitung sejak disampaikannya laporan keputusan hasil.
- 19.3. Keluhan atau banding yang ditindaklanjuti adalah keluhan atau banding yang disampaikan secara tertulis dilengkapi data pendukung berupa bahan bukti yang relevan dan belum digunakan dalam proses penilaian, disertai identitas yang mengajukan keluhan atau banding secara jelas, sekurang-kurangnya nama individu atau lembaga, bukti identitas, alamat dan nomor telepon, serta pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar.
- 19.4. Keluhan dan pengaduan terhadap kinerja LS PRO di dalam melaksanakan sertifikasi dapat diajukan secara tertulis oleh Klien kepada Sub divisi Quality Assurance PT Mutuagung Lestari Tbk dengan alamat email datacenter@mutucertification.com.

21. PENYELESAIAN PERSELISIHAN DAN BANDING

- 20.1. Semua perselisihan atau banding yang mungkin timbul dalam kaitan kegiatan sertifikasi LS PRO, diselesaikan dengan prosedur penyelesaian keluhan dan banding yang ditetapkan oleh LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk.
- 20.2. Seluruh biaya yang terjadi dari penyelesaian melalui pihak ketiga akan dibayar secara adil oleh masing-masing pihak.

22. PENGGUNAAN SERTIFIKAT DAN LOGO

- 21.1. LS PRO PT Mutuagung Lestari Tbk akan mengambil langkah-langkah yang layak untuk mengawasi penggunaan sertifikat dan logo yang dicantumkan sesuai dengan aturan penggunaan logo.
- 21.2. Referensi yang salah dalam aplikasi 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 sertifikat, tindakan hukum, dan atau publikasi dari pencabutan sertifikat.
- 21.3. Klien harus mengontrol pemakaian logo dalam produknya; Apabila timbul klaim yang terkait dengan penyalahgunaan logo oleh Klien, maka menjadi tanggungan sepenuhnya.
- 21.4. Klien harus memenuhi persyaratan LS PRO dalam penggunaan logo dan
- a. Tidak membuat pernyataan yang menyesatkan sertifikasi
 - b. Tidak melanjutkan penggunaan dokumen sertifikasi ketika pembekuan atau pencabutan
 - c. Tidak berlaku untuk sertifikasi diluar ruang lingkup
 - d. Tidak menggunakan sertifikasi yang dapat membawa LS PRO kehilangan reputasi publik

23. BIAYA

- 22.1. Biaya akan diuraikan dalam Surat Perjanjian Kerjasama (Kontrak) yang disampaikan kepada perusahaan. Biaya tersebut berdasarkan pada komponen biaya yang ditetapkan pada saat mengajukan penawaran. LS PRO memiliki hak untuk menaikkan biaya selama masa sertifikasi. LS PRO dalam memberikan kenaikan biaya, akan mendiskusikan dengan pihak pelanggan untuk saling disepakati.
- 22.2. 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).
- 22.3. 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.
- 22.4. Biaya di atas tidak termasuk biaya perjalanan dan biaya lain yang berhubungan dengan akomodasi, hotel, laundry, meals, dan lain-lain, yang akan dibebankan khusus sesuai pengeluaran yang dilakukan. Semua biaya dan biaya tambahan dikenakan pajak sesuai dengan tarif yang berlaku.

24. LIABILITY

Setiap kegiatan operasional PT Mutuagung Lestari Tbk 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 Tbk

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI PRODUK**25. KEBIJAKAN ANTI-SUAP**

- 25.1 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.
- 25.2 Berdasarkan prinsip ketidakberpihakan, LS PRO bertanggungjawab untuk mencegah dan menghindar dari segala bentuk potensi suap dan/atau menyuap dari dan/atau kepada klien dan pihak lainnya.
- 25.3 Kebijakan anti suap mengatur seluruh karyawan, auditor, personil sub kontraktor, dan pihak berkepentingan lainnya.
- 25.4 Perilaku-perilaku yang tidak dapat diterima
- Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan pribadi atau keuntungan ke 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
- 25.5 Pemberian Hadiah
- Dari waktu ke waktu pelanggan, pemasok atau orang lain dan / atau organisasi mungkin menawarkan hadiah bagi inspektor / auditor / subkontraktor. Hadiah ini bisa hadiah kecil atau sesuatu yang mahal. Hadiah (termasuk layanan diskon) dari nilai yang berlebihan tidak dapat diterima, kecuali diizinkan oleh Pimpinan Manajemen atau personil penghubung manajemen (dalam kasus subkontraktor). LS PRO - SNI PT Mutuagung Lestari Tbk dapat memerintahkan inspektor / auditor / subkontraktor dengan sopan menolak pemberian hadiah ini, tidak peduli berapa atau apa nilainya, jika personil LS PRO - SNI PT Mutuagung Lestari Tbk berkeyakinan hadiah tersebut dapat membahayakan integritas, ketidakberpihakan dan reputasi perusahaan.

26. KODE ETIK

- 25.1. Kegiatan bisnis LS PRO - SNI PT Mutuagung Lestari Tbk didasarkan pada reputasi PT Mutuagung Lestari Tbk, klien LS PRO
- SNI PT Mutuagung Lestari Tbk, Konsumen dari klien LS PRO - SNI PT Mutuagung Lestari Tbk dan kelompok yang lebih luas dari para stakeholder secara keseluruhan mengandalkan LS PRO - SNI PT Mutuagung Lestari Tbk untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak.
- 25.2. Jika teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen LS PRO - SNI PT Mutuagung Lestari Tbk. 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.
- 25.3. 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

27. FORCE MAJEURE – KEADAAN KAHAR

- 26.1. LS PRO - SNI 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*).
- 26.2. LS PRO - SNI dan klien akan melakukan komunikasi lebih lanjut mengenai penyelesaian kewajiban yang tertunda dikarenakan keadaan kahar ini