

1. PENGANTAR

PT. Mutuagung Lestari Tbk atau MUTU International adalah lembaga sertifikasi yang mandiri dan salah satu layanannya adalah sertifikasi pengelolaan sawit berkelanjutan.

MUTU International telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) dengan nomor akreditasi LSISPO-011-IDN

Berdasarkan surat keputusan direksi No. 072.1/SKEP-MUTU/V/2025 tanggal 23 Mei 2025, jasa sertifikasi ISPO dikelola oleh Subdivisi Operasional I – SBU Sertifikasi PIJP.

Operasional I – SBU Sertifikasi PIJP merupakan bagian dari PT Mutuagung Lestari Tbk, sebuah lembaga independen yang memperhatikan pembangunan berkelanjutan dengan cara:

1. Penyediaan layanan Sertifikasi Minyak Sawit Berkelanjutan, baik lingkup nasional maupun internasional;
2. Pengembangan terus menerus untuk memastikan layanan yang cepat, akurat dan efisien untuk kepuasan konsumen dan pihak lain yang berkepentingan, juga turut membantu keberlanjutan lingkungan.
3. Memfasilitasi dan mendukung peningkatan produktifitas, kualitas barang dan jasa, dan perlindungan terhadap lingkungan, konsumen serta kompetisi produk.
4. Kesadaran akan pentingnya ketidakberpihakan, manajemen konflik kepentingan, dan memastikan bersikap objektif dalam melakukan pengelolaan aktifitas Agri.
5. Peningkatan terus-menerus kemampuan pegawai MUTU International (yaitu Operasional I – SBU Sertifikasi PIJP) untuk mencapai tujuan di atas.

Tata cara pelaksanaan ini telah disusun sesuai dengan persyaratan dari Peraturan turunan Peraturan Presiden No. 16 tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia

Salinan surat pengakuan tersedia di kantor Jl. Raya Bogor Km. 33.5 No. 19, Cimanggis – Depok 16453, Jawa Barat, Indonesia. Alamat e-mail: agri@mutucertification.com

2. RUANG LINGKUP SERTIFIKASI

Dokumen ini menjelaskan hak-hak, tanggung jawab dan tugas dari MUTU International sebagai bisnis maupun organisasi, sebagaimana teridentifikasi pada Kontrak (Klien).

Layanan MUTU International untuk lingkup *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) terdiri dari :

1. Usaha Budi Daya Tanaman Perkebunan Kelapa Sawit (01)
2. Usaha Pengolahan Hasil Perkebunan Kelapa Sawit (02)
3. Integrasi Usaha Budi Daya Tanaman Perkebunan Kelapa Sawit dan Usaha Pengolahan Hasil Perkebunan Kelapa Sawit (03)

3. KERAHASIAAN

- a. PT Mutuagung Lestari Tbk bertanggung jawab untuk menjamin kerahasiaan semua informasi Audithee/Pemegang Izin atau pihak terkait operasi sistem sertifikasi sebagai akibat dari hubungan mereka dengan organisasi. Kerahasiaan dijaga oleh seluruh tingkatan struktur personal sertifikasi, termasuk komite dan lembaga eksternal atau personal yang bertindak atas namanya dan perwakilannya.
- b. PT Mutuagung Lestari Tbk akan memberi informasi kepada Audithee/Pemegang Izin terlebih dahulu mengenai informasi yang menjadi wilayah publik. Seluruh informasi yang akan dianggap rahasia, kecuali bila diwajibkan atas dasar hukum atau diminta oleh suatu badan akreditasi.

4. KETIDAKBERPIHKAN

Kegiatan MUTU International tidak memihak, bebas dari ancaman kepentingan, opini pribadi, keluarga, 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.

MUTU International akan melaporkan secepatnya kepada Manajemen MUTU jika ada situasi atau tekanan yang dapat mempengaruhi ketidakberpihakan atau kerahasiaan serta melaporkan kepada ISPO dan Lembaga Akreditasi, terkait situasi yang dimaksud. Hal ini harus dipastikan termuat didalam laporan proses sertifikasi

5. UMUM

MUTU International menawarkan jasa sertifikasi kepada calon klien dan klien (pihak ketiga) terkait dengan sistem manajemen. Hal ini ditujukan agar mereka dapat menunjukkan kesesuaian produk, layanan dan sistem untuk pelanggan dan pengguna akhir. Biaya layanan termasuk biaya jasa audit dan penggunaan 'MUTU logo', tetapi biaya pemeriksaan dibebankan secara terpisah sesuai dengan ketentuan.

Kondisi dasar untuk memperoleh dan mempertahankan registrasi adalah bahwa pemohon menyetujui dan memenuhi prosedur serta aturan berikut:

- a. Seluruh informasi yang dipandang perlu oleh MUTU International untuk melengkapi program penilaian akan disediakan oleh pemohon;
- b. jika persyaratan yang dipenuhi untuk pendaftaran tidak mencukupi, wajib memberitahukan kepada pemohon tentang aspek-aspek aplikasi yang mana saja yang dianggap kurang;
- c. Ketika pemohon dapat menunjukkan bahwa tindakan perbaikan telah diambil dalam batas waktu yang telah ditentukan untuk memenuhi persyaratan tersebut, jika diperlukan, MUTU International akan mengatur, dengan biaya tambahan kepada pemohon, untuk melakukan verifikasi ketidaksesuaian
- d. Jika pemohon gagal untuk memenuhi tindakan perbaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan, mungkin diperlukan oleh MUTU

International dengan biaya tambahan, untuk mengulang kembali penilaian secara menyeluruhan.

- e. Identifikasi kesesuaian mengacu hanya ke lokasi yang dinilai dan berlaku untuk ruang lingkup sertifikat yang dikeluarkan sebagaimana tercantum pada sertifikat tersebut.

6. HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

'Hak Kekayaan Intelektual' MUTU International merupakan hak milik dan kepentingan dalam semua merek jasa, merek dagang, nama lain atau logo, karya cipta dan penemuan tetap menjadi milik MUTU International dan tidak dapat dijual atau dilisensikan oleh Klien.

MUTU International akan mengaudit penggunaan logo dan / atau tanda pada kunjungan pengawasan berikutnya. MUTU International memiliki hak untuk menarik hak untuk menggunakan logo, sertifikat dan dokumentasi audit jika kontrak dihentikan atas alasan apapun.

7. KEWAJIBAN DARI MUTU INTERNATIONAL

MUTU International akan menunjuk auditor yang kompeten untuk melakukan audit sesuai dengan persyaratan standar akreditasi dan persyaratan sistem manajemen MUTU International.

MUTU International akan menginformasikan kepada klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi. MUTU International juga harus memverifikasi bahwa setiap klien bersertifikat sesuai dengan persyaratan sertifikasi baru tersebut.

MUTU International akan memastikan bahwa layanan audit dalam kontrak disampaikan sesuai frekuensi yang ada dalam perjanjian dengan Klien. MUTU International akan mengeluarkan laporan audit dan laporan ketidaksesuaian setelah setiap aktivitas audit.

MUTU International akan memberikan rekomendasi penerbitan sertifikat kesesuaian (Sertifikat) pada saat telah diselesaikannya audit sertifikasi. Jika semua ketidaksesuaian telah ditutup, telah dilakukan kajian secara independen oleh Internal Reviewer yang

ditetapkan dan telah diputuskan oleh Komite Sertifikasi.

8. KEWAJIBAN KLIEN

Klien harus menjaga kinerja sistem yang bersertifikat (ISPO) sesuai dengan standar. Standar akreditasi. Selain itu Klien harus memberikan akses kepada auditor MUTU International untuk memverifikasi pemeliharaan sistem, akses ke semua keluhan pelanggan, pemberitahuan dan semua dokumen lain yang dikeluarkan oleh pihak berwenang.

Klien diwajibkan untuk memberitahukan MUTU International segera setiap perubahan signifikan terhadap sistem atau keadaan lain, yang dapat mempengaruhi keabsahan sertifikasi. Misalnya, tetapi tidak terbatas pada:

- Perubahan lokasi / lokasi tambahan,
- Perubahan proses
- Perubahan kepemilikan,
- Perubahan Lingkup sertifikasi.

Maka MUTU International akan mengambil tindakan yang tepat seperti melakukan audit khusus, sesuai dengan perjanjian sebelumnya dan pembayaran atas biaya-biaya yang dikeluarkan MUTU International

Klien harus mengakomodasi kehadiran pengamat (observer), misalnya Personil Komite ISPO, Asesor Komite Akreditasi Nasional dan memberikan akses saat audit/atau pengawasan untuk tujuan menyaksikan 'tim audit' MUTU International melakukan audit sistem untuk menentukan kesesuaian dengan standard persyaratan.

Jika hal ini terjadi (kehadiran pengamat (observer)), maka MUTU International akan melakukan komunikasi terlebih dahulu dengan Klien untuk mendapatkan persetujuan. Pengeluaran yang ditimbulkan selama kegiatan kunjungan Komite ISPO atau Asesor Komite Akreditasi Nasional tersebut diatas ditanggung oleh MUTU International

9. PERMOHONAN

Sebelum pembuatan kontrak sertifikasi dengan MUTU International Klien harus melengkapi formulir aplikasi yang dapat dimintakan dari kantor MUTU International, Sales dan/atau melalui email dengan alamat: agri@mutucertification.com.

Aplikasi untuk sertifikasi ulang (atau perpanjangan sertifikasi) akan dilaksanakan jika ada perubahan signifikan yang terjadi dalam sistem manajemen organisasi. Misalnya perubahan lingkup, regulasi, dll Setelah menerima formulir aplikasi lengkap, meninjau ruang lingkup dan biaya sertifikasi yang dilakukan oleh MUTU International. Hasilnya seperti ruang lingkup penilaian dan biaya akan diinformasikan kepada pemohon.

Setelah mencapai kesepakatan mengenai biaya dan tempo pembayaran dalam SPK, informasi kegiatan sertifikasi akan diinformasikan kepada tim audit untuk memastikan bahwa penilaian dilakukan sesuai dengan prosedur MUTU International.

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 MUTU International secara tertulis perubahan yang dimaksud untuk proses, hukum, komersial, status organisasi / manajemen atau kepemilikan, Sistem Sertifikasi ISPO yang dapat mempengaruhi kesesuaian dengan bagian yang relevan dari **Sertifikasi ISPO**.

10. AUDIT AWAL, PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI ULANG

MUTU International memiliki fasilitas yang diperlukan dan prosedur terdokumentasi yang menggambarkan proses sertifikasi sesuai dengan standar internasional yang relevan (ISO/IEC 17065). Prosedur menjelaskan proses aplikasi, penilaian awal (tahap 1 pemeriksaan yang meliputi kajian dokumen dan kunjungan lapangan dan / atau pra penilaian, dan tahap 2 Audit sebagai penilaian-di lokasi), sertifikasi, pengawasan berkala, perluasan ruang lingkup / pengurangan dan penilaian ulang terhadap Sertifikasi ISPO pelanggan dan juga evaluasi area spesifik (Penilaian mencakup tetapi tidak terbatas pada daerah-daerah potensi risiko lingkungan dan sosial).

Untuk tinjauan dokumen, klien harus menyiapkan kepada MUTU International **SALINAN TERKENDALI** dari dokumen berikut :

- Dokumen Hukum: Izin Lokasi, Izin Usaha Perkebunan (IUP), hak guna usaha (HGU), bukti kepemilikan hak atas tanah, atau dokumentasi lain yang berkaitan dengan aplikasi untuk hak penggunaan lahan sesuai dengan prosedur yang relevan.
- Dokumen Lingkungan: Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (izin lingkungan), penetapan kelas kebun dari pemberi izin usaha Perkebunan, dan penilaian dampak sosial serta upaya pengelolaan dan pemantauan dampak lingkungan dan social.
- Dokumen Sosial: Dokumen kegiatan-kegiatan sosial dan program-program komunitas.
- Dokumen terkait kesehatan dan keselamatan kerja
- Rencana Pengembangan Berkelanjutan

Penilaian pertama dilakukan antara waktu 9 (sembilan) bulan sampai dengan 12 (dua belas) bulan sejak tanggal keputusan sertifikasi.

Penilaian selanjutnya dilakukan setiap tahun paling lama 1 (satu) tahun dari penilaian sebelumnya.

Setiap 5 (lima) tahun, sertifikat ISPO wajib dilakukan sertifikasi ulang untuk mengkonfirmasi kembali kesesuaianya. MUTU International melakukan ini secara terus menerus dan tidak akan ada kunjungan tambahan dari pola survailan normal. Perusahaan harus diinformasikan tentang persyaratan pembaharuan sertifikat selama kunjungan prambahan yang merupakan kunjungan pengawasan terakhir dari siklus lima tahun; dan mengajukan permohonan resertifikasi antara paling lama 6 bulan sebelum tanggal berakhirnya sertifikat ISPO.

Tujuan dari audit sertifikasi ulang (resertifikasi) adalah untuk memastikan konsistensi pemenuhan dan efektivitas sistem ISPO (persyaratan standar) secara keseluruhan yang berkelanjutan. mengkonfirmasi kelayakan lanjutan dan efektivitas system ISPO secara keseluruhan serta relevansinya untuk ruang lingkup sertifikasi. Audit sertifikasi ulang harus mempertimbangkan kinerja sistem ISPO selama periode sertifikasi (satu periode siklus), termasuk peninjauan ulang laporan audit pengawasan sebelumnya.

Klien harus diberitahu tentang hasil audit awal, pengawasan dan audit sertifikasi ulang.

11. KETIDAKSESUAIAN

RESPON TINDAKAN KOREKTIF (CAR)

Non-conformity (NC) akan ditindaklanjuti oleh klien setelah laporan ketidaksesuaian diterbitkan, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Ketidaksesuaian yang dikeluarkan pada audit tahap 1 akan diberikan waktu untuk pemenuhan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 6 bulan sejak dilakukan penilaian dan apabila audit tahap 1 telah dinyatakan memenuhi persyaratan maka dapat dilanjutkan ke proses tahap 2
- b) Ketidaksesuaian yang diterbitkan pada audit tahap 2 harus dipenuhi dalam waktu 6 bulan sejak rapat penutupan agar dapat direkomendasikan.
- c) Ketidaksesuaian yang belum diselesaikan dalam waktu 6 bulan pada poin b diatas, maka akan dilakukan audit ulang.
- d) Ketidaksesuaian yang diterbitkan pada saat survailan harus dipenuhi dalam kurun waktu tidak lebih dari 3 bulan setelah rapat penutupan.

Ketika pemohon / klien gagal memenuhi persyaratan yang disebutkan maka Sertifikat ISPO klien akan dibekukan.

Apabila Pelaku Usaha mendapat keputusan pembekuan, diberikan waktu untuk melakukan perbaikan paling lama 6 (enam) bulan sebelum diberikan keputusan pencabutan atau pembatalan sertifikat ISPO.

12. PEMBERIAN SERTIFIKAT

Ketika perusahaan telah memenuhi semua persyaratan Standar ISPO, pemohon akan diinformasikan dan sertifikat diterbitkan. Sertifikat akan berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun sejak tanggal terbit sertifikat.

Sertifikat pengakuan akan tetap menjadi milik dari MUTU International, Komite Akreditasi Nasional dan Klien. Pihak manapun dilarang untuk menyalin atau mereproduksi sertifikat dengan cara apapun tanpa persetujuan terlebih dahulu dari MUTU International.

13. AUDIT KHUSUS

Audit khusus sebagaimana dimaksud dilakukan karena:

- a. Adanya permohonan perluasan ruang lingkup Sertifikasi ISPO oleh Pelaku Usaha
- b. Tindak lanjut keluhan/banding; atau
- c. Perubahan manajemen dan/atau pemilikan.

Jika ada penambahan dan/atau pengurangan ruang lingkup, MUTU International harus menanggapi permohonan penambahan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi yang telah diberikan, melakukan tinjauan aplikasi dan menentukan kegiatan audit yang diperlukan untuk memutuskan apakah perluasan dapat diberikan atau tidak. Hal ini dapat dilakukan bersamaan dengan audit pengawasan.

Audit khusus karena tindak lanjut keluhan/banding sebagaimana dimaksud dilakukan dengan cara memverifikasi keluhan/banding berdasarkan permohonan oleh pemantau independen, Pelaku Usaha, atau masyarakat terdampak.

Perubahan yang dimaksud seperti berkaitan dengan hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan, organisasi dan manajemen (misalnya manajerial kunci, pengambil keputusan atau staf teknis), alamat kontak dan lokasi, lingkup operasi di bawah sistem manajemen bersertifikat, dan perubahan utama untuk sistem ISPO, atau sebagai tindak lanjut pada klien yang dibekukan.

14. PEMBAHARUAN SERTIFIKAT

Pembaharuan sertifikat dapat berarti sertifikasi ulang. Sertifikat perlu divalidasi ulang setiap siklus lima tahun dan akan mengikuti aktivitas yang sama dengan penilaian awal.

Kegiatan sertifikasi akan dilakukan tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan dan sertifikat divalidasi terhitung lima tahun dari sertifikat terakhir.

15. PERLUASAN RUANG LINGKUP

Perluasan ruang lingkup dapat berupa perluasan areal. Persyaratan untuk penilaian untuk perluasan ruang lingkup akan dilihat bersamaan dengan kegiatan surveilan.

Prosedur penilaian akan dilaksanakan untuk hal-hal yang sebelumnya tidak tercakup. Biaya perluasan ruang lingkup didasarkan pada perluasan pekerjaan dan disepakati dalam addendum kontrak

Sertifikat baru sebagai kelanjutan dari penilaian yang dilakukan akan diterbitkan dan mencakup perluasan maupun ruang lingkup yang akan berlaku untuk sisa dari jangka waktu lima tahun. Sertifikat yang harus direvisi, harus dikembalikan kepada MUTU International oleh klien

16. PENGURANGAN RUANG LINGKUP

Pengurangan ruang lingkup sertifikasi dapat bersifat permanen atau sementara seperti yang diminta oleh klien karena alasan keuangan / komersial, dll.

Setelah menerima secara resmi (dokumen tertulis) dari klien untuk pengurangan ruang lingkup sertifikasi, Vice President Operasional harus menjamin bahwa Auditor yang dipilih untuk kunjungan pengawasan berikutnya diberikan semua dokumen klien yang relevan terkait dengan ruang lingkup yang dikurangi.

17. MODIFIKASI YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS PROSES SERTIFIKASI

Pemegang Sertifikat harus memberitahu MUTU Internatioanl secara tertulis tentang perubahan-perubahan yang terjadi pada proses atau sistem manajemen pada Sertifikasi ISPO yang dapat berpengaruh pada persyaratan ISPO, seperti :

- a. Hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan,
- b. Organisasi dan manajemen (misal, manajerial kunci, pengambil keputusan atau staf teknis,
- c. Alamat penghubung dan lokasi,
- d. Lingkup operasi sistem manajemen yang disertifikasi
- e. Perubahan utama pada system manajemen dan proses

MUTU International akan menetapkan apakah perubahan yang ada membutuhkan penilaian tambahan. Kelelahan dalam menginformasikan modifikasi kepada MUTU International dapat menyebabkan rekomendasi untuk penangguhan sertifikat dan/atau pencabutan sertifikat.

18. PUBLIKASI PEMEGANG SERTIFIKAT

Pemegang Sertifikat memiliki hak untuk mempublikasikan bahwa kinerja sistem telah dinilai dan menggunakan logo kesesuaian pada stasioner dan materi promosi yang berkaitan dengan ruang lingkup Sertifikasi.

Dalam setiap kasus, perusahaan harus menjamin bahwa publikasi dan periklanannya memenuhi persyaratan. Pada saat membuat acuan status sertifikasinya dalam media komunikasi, dilarang untuk :

- memuat pernyataan yang menyesatkan/disalah-artikan berkenaan dengan sertifikasinya,
- tidak menggunakan dokumen sertifikasi atau bagian darinya dalam cara yang menyesatkan,
- tidak timbul kerancuan antara lingkup yang telah disertifikasi dengan yang belum disertifikasi.
- tidak boleh membuat pernyataan yang dapat disalah-artikan oleh pembeli bahwa suatu lingkup telah disertifikasi, jika pada kenyataannya tidak demikian.

PT Mutuagung Lestari Tbk akan mempublikasikan setiap penerbitan sertifikat melalui website PT Mutuagung Lestari Tbk (www.mutucertification.com) selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) setelah keputusan sertifikat ISPO dan melaporkan kepada Komite Akreditasi Nasional serta Menteri Pertanian yang dapat diakses pada link <https://s.id/daftarklienLSISPOMAL>. PT Mutuagung Lestari Tbk juga akan menginformasikan laporan penerbitan sertifikat ISPO yang dilaporkan secara triwulan kepada Menteri Pertanian melalui link dan format pelaporan yang telah disediakan oleh Menteri Pertanian <https://linktr.ee/ispo>

19. PEMBEKUAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKAT

Sertifikat dapat dibekukan jika :

1. Klien tersertifikasi tidak bersedia dilakukan kunjungan penilikan dalam kerangka waktu yang telah ditentukan
2. Klien tersertifikasi tidak dapat menyelesaikan tindakan perbaikan dari hasil temuan dari kegiatan penilikan/resertifikasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan
3. Klien tersertifikasi mengajukan diri untuk dibekukan status akreditasinya secara sukarela

4. Penyelidikan atau penanganan keluhan oleh PT Mutuagung Lestari Tbk terhadap klien tersertifikasi, menunjukkan hasil yang tidak sesuai dengan persyaratan sertifikasi ISPO
5. Menyalahgunakan atau menggunakan logo ISPO

Jika perusahaan gagal melakukan hal tersebut diatas, sertifikat akan dibekukan untuk jangka waktu 6 bulan sebelum keputusan pencabutan atau pembatalan sertifikat ISPO. MUTU International akan melaporkan sertifikat yang dibekukan sebagaimana dimaksud kepada Menteri Pertanian pada link laporan triwulan <https://linktr.ee/ispo>. Sertifikat akan dicabut jika melebihi periode pembekuan. Pada saat periode pembekuan, klien tidak diperbolehkan menggunakan logo sertifikasi.

MUTU International memiliki hak untuk mempublikasikan fakta bahwa tindakan itu telah diambil.

Sertifikat dapat dicabut dalam kasus-kasus, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut:

1. Jika klien gagal memenuhi penyelesaian kewajiban keuangannya.
2. Klien tersertifikasi dinyatakan bangkrut atau menjadi bagian dari krediturnya
3. Klien tersertifikasi merupakan suatu badan usaha dalam tahap dilikuidasi
4. Klien tersertifikasi tidak menyelesaikan penyebab pembekuan sertifikasi dalam jangka waktu 6 bulan
5. Klien tersertifikasi secara sukarela mengajukan diri untuk dicabut status sertifikasinya
6. Klien tersertifikasi terbukti melakukan penipuan, pemalsuan, kecurangan, menyembunyikan informasi dengan sengaja atau pelanggaran hukum lainnya

Pada kasus di atas, MUTU International akan menerbitkan surat pemberitahuan pencabutan sertifikat yang juga menjelaskan bahwa klien tidak dapat meregistrasikan produk, proses atau layanan apapun yang ditawarkan dan harus segera menghentikan semua iklan yang berkaitan dengan hal ini. Klien harus mengembalikan sertifikat tersebut kepada MUTU International dengan segera.

20. PERSELISIHAN, KELUHAN, PENGADUAN DAN BANDING

Keluhan dan Pengaduan serta Banding diterima oleh MUTU International dari pihak yang berkepentingan terkait kinerja sistem sertifikasi ISPO MUTU International dan dapat diajukan secara tertulis oleh klien kepada PT Mutuagung Lestari Tbk dengan alamat email datacenter@mutucertification.com

Berdasarkan Peraturan turunan Peraturan Presiden No. 16 tahun 2025, banding sebagaimana yang dimaksud dapat diajukan oleh pemohon Sertifikasi ISPO karena ketidakpuasan terhadap keputusan sertifikasi ISPO yang diterima.

Keluhan diajukan terhadap ketidakpuasan yang terjadi pada saat dan setelah proses Sertifikasi ISPO dan dapat diajukan oleh:

- a. Perusahaan Perkebunan;
- b. Pekebun;
- c. masyarakat terdampak; atau
- d. pemantau independen,

Banding dan Keluhan tersebut diajukan kepada MUTU dengan melampirkan persyaratan paling sedikit berupa :

- a. Dokumen banding dan keluhan yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh pemohon banding atau kuasanya
- b. Dokumen pendukung
- c. Usulan cara penyelesaian permasalahan

Tim penyelesaian keluhan dan banding beranggotakan 3 (tiga) orang yang terdiri atas unsur:

- a. LS ISPO sebanyak 2 (dua) orang; dan
- b. Ahli sebanyak 1 (satu) orang.

Anggota tim tidak boleh mempunyai hubungan dengan pihak yang mengajukan banding dan keluhan dan tidak mempunyai kepentingan dalam penyelesaian banding dan keluhan.

Tim penyelesaian banding dan keluhan harus memutuskan banding dan keluhan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan penyelesaian banding dan keluhan.

Mekanisme Keluhan dan Banding dapat diakses pada website MUTU International pada link sebagai berikut <https://mutucertification.com/perselisihan-keluhan-dan-banding/>

Pelaporan terkait dengan Banding dan Keluhan kepada Menteri dan Komite Akreditasi Nasional mengikuti Peraturan turunan Peraturan Presiden No. 16 tahun 2025 mengenai sistem pelaporan keluhan dan banding.

21. MATERIALITY (DASAR OPINI)

MUTU International melakukan kegiatan audit melalui proses sampling untuk menentukan apakah pelaksanaan Sustainable Palm Oil memenuhi persyaratan standar ISPO.

Setiap pernyataan kesesuaian dikeluarkan oleh MUTU International dalam bentuk laporan atau sertifikat dll. didasarkan pada proses-proses pengambilan sampel, karena itu MUTU International 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.

22. TRANSFER SERTIFIKASI

Transfer sertifikat yang diajukan pemegang sertifikat ISPO dapat dilakukan setelah 1 siklus sertifikasi.

Berdasarkan permintaan transfer yang diajukan oleh pemegang sertifikat ISPO maka MUTU International akan meminta kepada LSISPO penerbit sertifikat ISPO sebelumnya berupa laporan audit, salinan sertifikat dan lampiran termutakhir, informasi waktu pelaksanaaan sertifikasi dalam 1 siklus serta informasi lainnya yang terkait dengan penerapan ISPO. LSISPO penerbit ISPO harus memberikan informasi tersebut kepada MUTU International

Sertifikat ISPO yang masih berlaku dapat ditransfer kepada LS ISPO lain dalam hal:

- a. ada permohonan pemegang sertifikat ISPO;
- b. akreditasi LS ISPO dicabut oleh KAN; atau
- c. akreditasi LS ISPO berakhir.

Terkait tata cara transfer sertifikat selanjutnya mengacu pada Peraturan turunan dari Peraturan Presiden No. 16 tahun 2025.

23. SYARAT DAN KETENTUAN

Syarat dan ketentuan ini merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh MUTU International dan hak dan upaya hukum dari Klien, dengan mengesampingkan semua representasi lain, pernyataan, syarat, kondisi baik tersurat maupun tersirat, kecuali untuk penyampaian informasi yang keliru.

24. JAMINAN KLIEN

Klien dengan ini menjamin dan berjanji kepada MUTU International bahwa akan dan setiap saat mematuhi semua persyaratan ISPO.

Klien dengan ini menjamin kelengkapan dan keakuratan semua dokumen dan informasi yang diberikan kepada MUTU International untuk tujuan Kontrak.

25. KEWAJIBAN

MUTU International menerima liability atas kerugian langsung Klien dan kehilangan dan atau kerusakan harta berwujud milik Klien yang disebabkan langsung oleh pelanggaran Kontrak dan/atau kelalaian dari MUTU International dalam bentuk deposit dan asuransi.

Klien harus memberikan keleluasaan kepada MUTU International dan membuat MUTU International sepenuhnya dan efektif terbebas dari segala tuduhan atas kehilangan atau kerusakan pada properti apapun atau cedera atau kematian siapapun yang disebabkan kelalaian, perbuatan atau misrepresentasi dari Klien, pegawainya, agen, maupun sub-kontraktor.

26. KELELUASAAN

Klien harus sepenuhnya dan secara efektif membebaskan MUTU International terhadap semua biaya, klaim, tindakan, tuntutan dan kewajiban yang timbul jika:

- a. MUTU International melaksanakan jasa sesuai dengan kewajiban yang terdapat pada klausul sebelumnya; dan
- b. Penggunaan atau penyalahgunaan oleh Klien terhadap sertifikat, lisensi, tanda kesesuaian yang diberikan oleh MUTU International sesuai dengan kontrak;
- c. Setiap pelanggaran Kontrak oleh Klien;
- d. Kondisi sakit, cedera atau kematian pada Klien, Sub-Kontraktor atau pemasok, berikut siapapapun pegawai mereka, agen atau direktur ("Grup Klien") selain kelalaian daripada MUTU International
- e. Kerusakan atau kehilangan harta benda atau peralatan yang dimiliki atau disewakan yang digunakan oleh Grup klien.

27. KEADAAN LUAR BIASA

MUTU International 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*.

28. KODE ETIK

Bisnis ini didirikan pada reputasi lembaga sertifikasi. Klien pihak kedua, dan kelompok yang lebih luas dari para pemangku kepentingan semua mengandalkan pihak kedua untuk menjadi independen, tidak memihak dan sesuai etika .

Bertindak secara profesional untuk keberhasilan bisnis. Semua karyawan, sub-kontraktor, anak perusahaan, perusahaan asosiasi dan perwakilan yang berwenang memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa mereka mempromosikan praktik-praktek kerja yang baik, berperilaku sesuai dengan standar profesional tertinggi, dan mematuhi Kode Etik ini.

29. ANTISUAP

Berdasarkan atas prinsip ketidakberpihakan, MUTU International memiliki tanggung jawab untuk mencegah dan menghindari segala bentuk suap menyuap dari/kepada klien dan pihak lainnya. Kebijakan anti-suap menjelaskan secara rinci tentang harapan MUTU International terhadap seluruh karyawan, auditor, subkontraktor, dan pihak berkepentingan lainnya .

penyuapan yang dimasud dalam dokumen ini 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 didalam melaksanakan kegiatan bisnis ".

Perilaku yang tidak dapat diterima antara lain :

- a. Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan pribadi atau keuntungan ke 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