

PERSYARATAN DAN ATURAN SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

TAK TERKENDALI

I. UMUM

- 1.1 Proses sertifikasi Sistem Manajemen yang dilakukan oleh PT. Mutu Andalan Sistem (MAS) adalah melakukan proses assesmen penerapan Sistem Manajemen menetapkan keputusan sertifikasi kepada organisasi atau Organisasi yang telah mengajukan permohonan dan selanjutnya disebut Pemohon, berdasarkan ketentuan dalam persyaratan :
 - a) ISO/IEC 17000:2017, Conformity assessment - Fundamental and vocabulary;
 - b) ISO/IEC 17021-1:2015, Conformity assessment - Requirement for bodies providing audit and certification of management systems;
 - c) Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 1.2 Organisasi/Organisasi Pemohon merupakan instansi pemerintah maupun swasta, yang memiliki kompetensi dan kepercayaan untuk menerapkan atau mengoperasikan proses bisnisnya berdasarkan Sistem Manajemen secara konsisten dan berkesinambungan.
- 1.3 Pemberian, perpanjangan, perluasan dan pengurangan ruang lingkup sertifikasi hanya diberikan kepada organisasi, instansi atau Organisasi yang :
 - a). Memiliki status hukum
 - b). Memenuhi ketentuan standar Sistem Manajemen persyaratan dan aturan sertifikasi MAS yang telah ditetapkan.
 - c). Membayar biaya yang berkaitan dengan proses sertifikasi MAS.
- 1.4 MAS menetapkan persyaratan dan aturan sertifikasi yang harus dipenuhi oleh Pemohon/ Pelanggan. Jika diperlukan MAS dapat merubah, menambahkan dan menghapuskan bagian-bagian dari persyaratan dan aturan sertifikasi ini, MAS akan memberitahukan perubahan tersebut kepada Pemohon/Pelanggan dan memberi waktu yang memadai untuk melakukan penyesuaian seperlunya. Pelanggan berkewajiban untuk memberitahukan kepada MAS jika penyesuaian telah dilaksanakan seluruhnya
- 1.5 MAS menyampaikan penjelasan dan informasi tentang tata cara permohonan sertifikasi Sistem Manajemen. Permohonan sertifikasi berlaku untuk 6 (enam) bulan sejak tanggal permohonan dan tidak berlaku setelah masa berakhir jika sertifikasi belum dapat diberikan.
- 1.6 Sertifikasi Sistem Manajemen dari MAS berlaku 3 (tiga) tahun sejak tanggal diterbitkan dan dapat diperpanjang setiap 3 (tiga) tahun sesuai persyaratan dan aturan sertifikasi ini. Sertifikat Sistem Manajemen dari MAS tidak dapat dialihkan kepada organisasi / Organisasi lain.
- 1.7 MAS melaksanakan survailen terhadap Pelanggan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun. Jika ditemui ketidaksesuaian dalam asesmen perdana atau survailen, maka MAS dapat melakukan asesmen ulang.

- 1.8 Apabila masa sertifikasi akan berakhir dan Pelanggan ingin memperpanjang status sertifikasinya, maka Pelanggan harus mengajukan permohonan sertifikasi kembali selambat-lambatnya 2 (dua) bulan sebelumnya. MAS akan memberitahukan kepada Pelanggan tentang keperluannya untuk mengajukan permohonan sertifikasi kembali selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sebelum masa sertifikasi berakhir.
- 1.9 Jika proses asesmen kembali belum dapat diselesaikan setelah 3 (tiga) bulan masa berakhirnya sertifikasi maka sertifikat untuk sementara akan dibekukan.
- 1.10 Status pengurangan, pembekuan, pencabutan sertifikasi diberlakukan dengan ketentuan sebagai berikut :
- MAS dapat menunda, membekukan atau mencabut sertifikasi, mengurangi ruang lingkup atau menilai kembali, jika terjadi : pelanggaran persyaratan dan aturan sertifikasi sistem mutu MAS.
 - MAS dapat mencabut sertifikat jika Pelanggan dinyatakan bangkrut atau dilikuidasi.
 - MAS menetapkan periode pembekuan dan selama periode tersebut MAS dapat membatalkan sertifikat, jika Pelanggan tidak mampu memenuhi persyaratan dan aturan sertifikasi MAS.
 - Sebelum MAS menunda, membekukan atau membatalkan sertifikat, maka MAS akan menyampaikan surat teguran dan alasan kepada Pelanggan yang bersangkutan.
 - Selama masa periode sertifikasi, MAS dapat membekukan sertifikasi sebagian atau seluruh ruang lingkup sertifikasi jika dipandang Pelanggan tidak dapat memenuhi persyaratan dan aturan sertifikasi MAS.
- 1.11 Pelanggan yang dibekukan atau dicabut sertifikasinya dilarang menerbitkan dan menyebarluaskan segala bentuk publikasi yang berisi pernyataan sertifikasi MAS. Pelanggan harus mengembalikan dokumen sertifikat sistem mutunya.
- 1.12 Semua informasi yang diperoleh MAS dalam proses pemberian, perpanjangan, perluasan dan pengurangan sertifikasi dijaga kerahasiaannya. Semua personel MAS dan institusi atau perorangan dari luar yang bertindak atas nama MAS harus mengetahui dan patuh terhadap persyaratan kerahasiaan. Informasi yang dimiliki Pelanggan berikut proses bisnisnya tidak boleh dipaparkan kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Pelanggan yang bersangkutan. Jika peraturan perundang-undangan yang berlaku mensyaratkan informasi dapat dipaparkan kepada pihak ketiga, maka pelanggan yang bersangkutan harus diberitahu tentang pemaparan informasi tersebut.
- 1.13 Kaji ulang tahap awal sertifikasi dilakukan dengan :
- informasi mengenai perusahaan/ organisasi pemohon dan sistem manajemennya telah cukup untuk pelaksanaan audit;
 - persyaratan untuk sertifikasi telah ditetapkan dan didokumentasikan dengan jelas, serta telah disediakan oleh perusahaan/ organisasi pemohon dan disampaikan dokumen sistem mutu yang disertifikasi bersamaan dengan formulir permohonan;
 - PT. MAS menjamin kompetensi dan kemampuan untuk melaksanakan kegiatan sertifikasi yang diajukan oleh perusahaan/ organisasi;
 - PT MAS telah mempertimbangkan terhadap lingkup sertifikasi pemohon, lokasi dari perusahaan/ organisasi pemohon, waktu yang diperlukan dalam proses sertifikasi. Jika permohonan dari perusahaan/ organisasi pemohon tidak memenuhi pertimbangan teknis dari PT MAS maka permohonan tersebut akan ditolak.
 - rekaman justifikasi keputusan untuk melakukan audit dipelihara

II. HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN

HAK

- 2.1 Pelanggan mempunyai hak untuk :
- a). Mendapatkan informasi setiap adanya perubahan persyaratan dan aturan sertifikasi.
 - b). Mendapatkan penjelasan yang diperlukan bila ruang lingkup lingkup sertifikasi terkait dengan program yang spesifik dan informasi yang berkaitan dengan permohonan sertifikasi.
 - c). Mendapatkan informasi nama anggota Tim Audit yang akan melaksanakan asesmen / survailen / asesmen ulang.
 - d). Menggunakan logo sertifikasi MAS sesuai dengan pedoman penggunaan logo MAS.
 - e). Mengajukan permohonan penambahan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi.
 - f). Mengajukan naik banding, keluhan dan penyelesaian perselisihan.

KEWAJIBAN

- 2.2 Sertifikasi MAS tidak membebaskan atau mengurangi tanggung jawab kepada Pelanggan dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2.3 Pemohon/Pelanggan harus :
- a). Menandatangani kontrak jasa sertifikasi antara MAS.
 - b). Selalu memenuhi persyaratan Sistem Manajemen, mengimplementasikan secara konsisten dan mematuhi persyaratan dan aturan sertifikasi MAS.
 - c). Memiliki dokumen yang dijamin bahwa informasi yang diberikan kepada MAS dijamin selalu mutakhir.
 - d). Membayar biaya-biaya permohonan asesmen, survailen dan biaya biaya sertifikasi lainnya yang ditetapkan MAS.
 - e). Memelihara kredibilitas dan integritas komersial dalam semua kegiatan bisnis sesuai persyaratan standar Sistem Manajemen dan persyaratan serta aturan sertifikasi MAS.
 - f). Menangani pengaduan dan keluhan yang terkait dengan sertifikasi yang tercakup dalam ruang lingkup sertifikasi.
 - g). Tidak menggunakan sertifikat sedemikian rupa sehingga merugikan nama Organisasi, MAS dan KAN, dan tidak membuat pernyataan yang dapat menyesatkan.
- 2.4 MAS secara lembaga dan individu personilnya harus bebas dari tekanan komersial, keuangan dan tekanan lain atau godaan dari pihak luar MAS yang dapat mempengaruhi keputusan sertifikasi.
- 2.5 MAS tidak boleh terlibat dalam setiap kegiatan yang dapat meragukan kejujuran dan kepercayaan dalam kebebasannya untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan proses sertifikasi.
- 2.6 Pelanggan harus memberikan bantuan dan kerjasama yang diperlukan oleh MAS agar dapat memantau pemenuhan kesesuaian penerapan Sistem Manajemen dan persyaratan sertifikasi, yang mencakup :
- a). Memberikan ijin kepada MAS dan auditornya untuk melakukan asesmen, survailen, verifikasi, penyaksian (“witness”) dan kegiatan lainnya yang terkait dengan proses sertifikasi.

- b). Memberikan bantuan kepada MAS dalam melakukan penyelidikan dan pemecahan terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pihak ketiga tentang kegiatan Pelanggan yang terkait dalam ruang lingkup sertifikasi.
- 2.7 MAS bertanggung jawab sepenuhnya terhadap setiap penerbitan sertifikat Sistem Manajemen dari MAS.
- 2.8 Jika diminta oleh MAS maupun auditornya, Pelanggan harus siap menyediakan rekaman semua keluhan, permohonan naik banding dan perselisihan serta tindakan perbaikan yang telah dilakukan Pelanggan.

III. PENGGUNAAN LOGO PT. MUTU ANDALAN SISTEM (MAS)

- 3.1 Logo MAS tidak boleh digunakan untuk produk, hasil uji laboratorium atau disalahgunakan sehingga dapat ditafsirkan sebagai penunjukkan kesesuaian produk.
- 3.2 Penggunaan Logo MAS akan selalu dipantau keefektifannya dalam setiap survailen, yaitu memantau penggunaan logo MAS pada iklan, katalog atau sejenisnya serta masukan informasi terhadap penyalahgunaan logo MAS.
- 3.3 Jika terbukti terjadi pelanggaran penggunaan logo, maka MAS akan memberikan teguran dan menginstruksikan untuk melakukan tindakan perbaikan. Jika dalam waktu 2 (dua) bulan tidak dapat menyelesaikan tindakan perbaikan atau melakukan kesengajaan, maka MAS akan membekukan atau mencabut sertifikat. Jika pelanggaran bersifat pidana, kepada yang bersangkutan akan dikenakan sanksi hukum.

IV. SERTIFIKAT

Sertifikat Sistem Manajemen dari MAS :

- a). Berlaku untuk 3 (tiga) tahun dengan *register sertifikat pada setiap tahunnya*.
- b). Dapat dicabut bila disimpulkan bahwa Pelanggan gagal memenuhi persyaratan dan aturan sertifikasi MAS.
- c). Dapat dikembalikan berdasarkan atas pemberitahuan tertulis sebulan sebelumnya.
- d). Harus dikembalikan kepada MAS jika terjadi pencabutan atau berakhirnya masa sertifikasi.

V. KELUHAN, PERSELISIHAN DAN BANDING

MAS memperhatikan, mencatat, menindaklanjuti dan menyelesaikan semua keluhan dan perselisihan yang disampaikan secara tertulis atas penerapan sistem mutu oleh Pelanggan. Pelanggan dapat mengajukan banding secara tertulis atas keputusan yang ditetapkan MAS selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak keputusan ditetapkan. Setelah menerima permohonan banding secara tertulis, MAS membentuk komite banding untuk membantu menyelesaikan masalah yang timbul atas keluhan perselisihan dan banding.

VI. PEMBERITAHUAN ATAS PERUBAHAN

- 6.1 Pelanggan akan diberitahu bila ada perubahan atas persyaratan dan aturan sertifikasi dan diberi waktu yang cukup untuk melakukan penyesuaian dokumen yang dimiliki Pelanggan.
- 6.2 Pelanggan harus memberitahu MAS bila semua penyelesaian perbaikan yang diperlukan untuk memenuhi perubahan persyaratan dan aturan sertifikasi tersebut di atas.
- 6.3 Organisasi/Organisasi Pelanggan harus segera memberitahukan kepada MAS tentang rencana perubahan yang berkaitan dengan persyaratan yang harus dipenuhi dan ruang lingkup sertifikasi.
Perubahan yang berarti meliputi :
- a). Tiap perubahan organisasi atau manajemen.
 - b). Perubahan alamat, kepemilikan, status hukum dan status komersial.
 - c). Perubahan kebijakan dan prosedur
 - d). Perubahan pengecualian dari standar.

VII. PENGGANTIAN KERUGIAN

Pelanggan bertanggung jawab atas permintaan ganti rugi oleh pihak ketiga yang ditujukan kepada MAS sebagai akibat langsung maupun tidak langsung pemberian sertifikasi dan penggunaan logo berdasarkan persyaratan dan aturan sertifikasi ini. MAS bertanggung jawab atas permintaan ganti rugi oleh pihak ketiga jika terbukti kesalahan dilakukan oleh MAS.

Pengaturan mengenai penggantian kerugian ini disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

VIII. DUKUNGAN SUMBER DAYA

MAS memiliki kemampuan sumber daya yang didukung oleh induk Organisasi MAS, memiliki kemampuan keuangan yang stabil didapatkan dari hasil pemungutan biaya sertifikasi dan hasil kegiatan lainnya yang tidak bertentangan dengan proses sertifikasi. MAS menetapkan biaya-biaya sertifikasi sesuai ruang lingkup dan luas area asesmen.

IX. PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN

Persyaratan dan aturan sertifikasi ini disusun dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia.

X. ALAMAT PT. MUTU ANDALAN SISTEM

Alamat untuk melakukan akses secara mudah kepada Mutu Andalan Sistem:

Alamat : Perkantoran Ciganjur Express Jl. M. Kahfi 1 No. 90A, Ciganjur,
Jagakarsa, Jakarta Selatan, DKI Jakarta – Indonesia.
Kode pos : 12630
No. telepon : +62 021-27803999 WA : +62 81281224223
No. facsimili : +62 021-27803999
E-mail : info@mutuandalan.co.id Website <https://mutuandalan.co.id>