

WORKING INSTRUCTION		
 QM Certification	SYARAT DAN KETENTUAN MENGENAI SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN	
	No. Dok : QMS-WI-08	
	Rev : 03	
Tanggal dibuat : 10 Mei 2015	Tanggal efektif : 10 Mei 2019	Hal : 1/6

- Syarat dan ketentuan ini terkait dengan skema sertifikasi system manajemen (untuk selanjutnya disebut sebagai “Skema”) yang dioperasikan oleh PT Qualita Manajemen Sertifikasi (QM Certification).
- Untuk syarat dan ketentuan ini:

Komite Banding

Beberapa personel yang berasal dari Komite Penasehat Sertifikasi QM Certification dengan tujuan untuk mendengar banding yang terkait dengan Skema. Komite banding tersebut akan terdiri dari minimal tiga (3) anggota. Anggota-anggota tersebut tidak akan terkait dengan operasi QM Certification. Pemohon banding berhak untuk mengajukan keberatan terhadap anggota-anggota komite banding apabila meragukan ketidakberpihakannya.

Panel Peninjau

Dewan yang terdiri dari Manajemen Senior QM Certification ditambah tenaga ahli teknis independen sesuai kebutuhan. Tujuan dari Panel Peninjau ini adalah untuk meninjau dan menyetujui sertifikasi pemohon. Panel Peninjau merupakan kewenangan tunggal sertifikasi, dimana sertifikasi dapat disetujui, diperpanjang, dikurangi, ditangguhkan dan dicabut.

Pemohon

Suatu badan hukum atau bagian darinya yang menyediakan produk atau jasa yang telah diterapkan namun belum diberikan sertifikat Sertifikasi Sistem Manajemen.

Sertifikat Sertifikasi Sistem Manajemen atau Sertifikat

Sertifikat yang diterbitkan oleh QM Certification yang mengakui Sistem Manajemen yang dioperasikan oleh organisasi.

QM Certification

Berarti PT Qualita Manajemen Sertifikasi sebagai badan Sertifikasi Sistem Manajemen.

Organisasi yang telah disertifikasi

Badan hukum atau bagian darinya yang menyediakan produk atau jasa yang telah diberikan Sertifikasi Sistem Manajemen.

Standar Sistem Manajemen

Sistem Manajemen Mutu, Sistem Manajemen Lingkungan, Sistem Manajemen Keamanan Pangan, Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (OHSAS), yang diterbitkan oleh ISO dan diadaptasi oleh BSN untuk versi Indonesia diindikasikan sebagai seri SNI.

Panduan Sistem Manajemen

Dokumen yang menyatakan kebijakan dan menggambarkan sistem manajemen dari suatu organisasi.

Sistem Manajemen

Struktur organisasi, prosedur dan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan sistem manajemen yang sesuai dengan Standar Sistem Manajemen seri SNI atau yang setingkat dengannya.

Daftar Organisasi bersertifikat Qualita Manajemen

Publikasi yang berisi rincian dari organisasi bersertifikat.

Tanda Sertifikasi dan Tanda Akreditasi

Simbol yang dapat digunakan oleh Organisasi Bersertifikat.

 QM Certification	WORKING INSTRUCTION		No. Dok : QMS-WI-08
	SYARAT DAN KETENTUAN MENGENAI SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN		Rev : 03
	Tanggal dibuat : 10 Mei 2015	Tanggal efektif : 10 Mei 2019	Hal : 2/6

Lingkup Sertifikasi

Bidang kegiatan usaha terkait dengan pembuatan barang, pengoperasian proses atau jasa yang ditawarkan dan tercakup oleh Sistem Manajemen Organisasi dan disertifikasi oleh QM Certification.

3. Proses sertifikasi diatur dalam lampiran A. Suatu aplikasi dapat berlaku untuk 1 tahun sejak tanggal aplikasi dan tidak akan berlaku pada akhir periode tahun kedua (2) jika sertifikasi tidak berhasil.
4. Sertifikat terpisah akan diterbitkan atas setiap aplikasi yang dibuat. Sertifikat awal berlaku untuk 3 tahun sejak tanggal persetujuan sertifikasi. Setelahnya, dapat diperbaharui setiap 3 tahun sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku ini. Jika Organisasi tidak berniat untuk memperbaharui Sertifikasi pada akhir dari setiap siklus sertifikasi 3 tahun, organisasi harus memberitahu QM Certification niatnya tersebut secara tertulis. Hak organisasi untuk menggunakan sertifikat tidak dapat dipindah-tangankan. Sertifikat selalu menjadi milik QM Certification.
5. Kewajiban Organisasi:
 - a. Setiap saat mematuhi syarat dan ketentuan ini setelah menandatangani formulir permohonan sertifikasi QM Certification.
 - b. Menggunakan Tanda Sertifikasi dan Tanda Akreditasi sesuai dengan ketentuan tata cara penggunaan logo yang dilampirkan bersama sertifikat.
 - c. Mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen, termasuk panduan dan informasi dokumen standar lainnya yang terkait, & sebagian atau seluruh sistem dokumen tersebut harus tersedia apabila QM Certification memerlukannya untuk dicantumkan sebagai referensi
 - d. Sistem Manajemen tidak bervariasi pada setiap Sertifikat yang dikeluarkan selama periode Sertifikasi kecuali telah memberikan pemberitahuan tertulis kepada QM Certification
 - e. Menghentikan segala penggunaan Tanda Sertifikasi dan Tanda Akreditasi apabila terjadi penangguhan sertifikasi yang diputuskan oleh QM Certification.
 - f. Menghentikan segala penggunaan Tanda Sertifikasi dan Tanda Akreditasi yang tidak dapat diterima oleh QM Certification dan segala bentuk pernyataan yang mengacu pada kewenangan organisasi yang akan di sertifikasi berdasarkan Skema yang menurut QM Certification dapat menyesatkan.
 - g. Tunduk setiap waktu pada persyaratan yang diharuskan dan instruksi yang dikeluarkan bagi Organisasi oleh QM Certification dari waktu ke waktu terkait dengan skema sertifikasi.
 - h. Mendokumentasikan semua keluhan dan analisa resiko yang terkait dengan Sistem Manajemen.
 - i. Mengizinkan QM Certification atau perwakilan yang berwenang untuk memiliki akses selama jam kerja ke bangunan atau gedung Organisasi ketika akses tersebut diperlukan untuk menjamin kerjasama berkelanjutan dari Organisasi terhadap syarat dan ketentuan ini atau audit yang diperlukan untuk menyelidiki keluhan atau sebagai tanggapan dari perubahan atau sebagai tindak lanjut terhadap penangguhan sertifikat, atau bahwa prosedur penghentian Sertifikat yang dijabarkan dalam 5 (k.) telah dilakukan bila perlu.
 - j. Memfasilitasi QM Certification atau perwakilan yang berwenang dengan informasi-informasi yang diperlukan.
 - k. Atas berakhirnya Sertifikat dari Sertifikasi (bagaimanapun penentuannya) wajib menghentikan penggunaan Tanda Sertifikasi, Tanda Akreditasi dan semua materi iklan yang berisi atau mereferensikan hal tersebut. Selanjutnya, dokumen lain yang dimiliki Organisasi dan terkait referensi Sertifikat harus, atas permintaan QM Certification, ditindaklanjuti dengan dimusnahkan. Sertifikat kemudian harus dikembalikan ke QM Certification.

 QM Certification	WORKING INSTRUCTION		No. Dok : QMS-WI-08
	SYARAT DAN KETENTUAN MENGENAI SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN		Rev : 03
	Tanggal dibuat : 10 Mei 2015	Tanggal efektif : 10 Mei 2019	Hal : 3/6

- l. Menginformasikan QM Certification atas perubahan badan hukum dan/atau nama komersial, status organisasi atau kepemilikan, manajemen organisasi, alamat dan situs, ruang lingkup operasi dibawah sistem manajemen bersertifikat dan perubahan yang signifikan terhadap sistem manajemen dan proses dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari.
- m. Tidak memberikan pembayaran, hadiah, komisi, diskon atau bentuk keuntungan lainnya kepada auditor QM Certification atas nama Organisasi, perwakilannya atau pihak lain yang berkepentingan atau dengan sengaja memperbolehkan personil yang melakukan hal tersebut.
- n. Organisasi dengan ini setuju menanggung atau bertanggungjawab atas cedera dan kerusakan personil dan properti dari Organisasi yang mungkin terjadi selama atau sebagai akibat dari aktifitas, dimanapun dilaksanakan, baik yang dilakukan secara keseluruhan atau sebagian oleh Organisasi atau QM Certification, dibawah syarat dan ketentuan ini, dan meskipun peralatan, fasilitas atau personil untuk atau yang terkait dengan aktifitas disediakan oleh Organisasi atau QM Certification, kecuali ketika cedera atau kerusakan tersebut adalah akibat dari kelalaian dari QM Certification atau perwakilannya.
- o. Sesuai dengan klausul 6, kewajiban Organisasi sehubungan dengan claim cedera atau kerusakan atau biaya apapun yang timbul, akan dibayarkan kepada QM Certification tidak melebihi jumlah dari kontrak yang sudah disepakati/ dibayarkan Organisasi.
- p. Organisasi harus membela, mengidentifikasi dan menganggap QM Certification, para Direktur dan pegawainya bebas dari sebagian dan seluruh kewajiban, kerugian biaya dan beban yang timbul akibat cedera pribadi atau kerusakan properti yang dialami atau diderita akibat dari perilaku, tindakan atau misi Organisasi yang salah.
- q. Dengan mempertimbangkan biaya QM Certification yang terkait dengan administrasi skema, Organisasi harus membayar:
 1. Biaya untuk aktifitas proses sertifikasi;
 2. Biaya untuk audit pengawasan;
 3. Biaya untuk tambahan/ atau audit tambahan bila perlu;
 4. Biaya untuk audit pembaharuan, jika Organisasi Bersertifikat berkeinginan untuk memperbaharui sertifikasi;
 5. Biaya untuk penggandaan sertifikat yang telah disetujui;
 6. Setiap tambahan biaya yang dikeluarkan oleh QM Certification akibat ketidakpatuhan Organisasi terhadap syarat dan ketentuan ini.
- r. Memberitahu pihak QM Certification mengenai semua rencana untuk mengubah system manajemen dan semua perubahan yang mungkin dapat mempengaruhi kesesuaian persyaratan sertifikasi.

6. Kewajiban QM Certification :

- a. Mengirimkan perwakilan kepada Organisasi dengan penuh pertimbangan setidaknya sekali dalam satu tahun ke tempat dimana Organisasi memproduksi barang, mengoperasikan proses atau menawarkan jasa sertifikasi dengan tujuan untuk memverifikasi tentang kewajiban yang diharuskan oleh Standard dari Sertifikasi yang dilaksanakan.
- b. Memberitahu Organisasi atas setiap perubahan yang terkait dengan syarat dan ketentuan ini dan memberi waktu, yang menurut QM Certification, memadai untuk menyesuaikan proses-proses dan prosedur yang terkait untuk memenuhi perubahan persyaratan; memberitahu Organisasi jika audit dengan pemberitahuan singkat sebelum audit dilaksanakan. Audit singkat mungkin diperlukan untuk menyelidiki keluhan, atau sebagai respon terhadap perubahan, atau sebagai tindak lanjut atas penangguhan sertifikat.
- c. Tidak mengungkapkan informasi Organisasi apapun yang bersifat rahasia selain informasi yang merupakan domain publik; jika informasi rahasia diwajibkan oleh hukum untuk diamati, QM Certification akan menginformasikan organisasi sebelum pengungkapan;

 QM Certification	WORKING INSTRUCTION		No. Dok : QMS-WI-08
	SYARAT DAN KETENTUAN MENGENAI SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN		Rev : 03
	Tanggal dibuat : 10 Mei 2015	Tanggal efektif : 10 Mei 2019	Hal : 4/6

d. Mempertahankan hak untuk melakukan audit tambahan bila:

- Keadaan, pada saat sertifikat diberikan, berubah, atau
- Kriteria Sertifikasi telah berubah, atau
- Perpanjangan ruang lingkup sertifikasi diminta secara tertulis, atau
- Untuk memverifikasi apakah tindakan perbaikan yang memadai telah dilakukan.

Perubahan mendasar pada kondisi dimana sertifikasi disetujui harus dilaporkan secara tertulis kepada QM Certification.

Jika QM Certification memutuskan untuk melaksanakan audit tambahan, maka pemberitahuan akan diberikan secepatnya kepada Organisasi secara tertulis. Biaya yang berkaitan dengan audit tambahan ini akan dibebankan secara terpisah sesuai dengan “manday rate” terkini.

7. Jika organisasi untuk sementara tidak dapat memenuhi persyaratan dari syarat dan ketentuan ini, kejadian luar biasa yang memaksa dan menyebabkan organisasi menghentikan operasi, QM Certification dapat meminta Organisasi untuk menghentikan penggunaan Tanda Sertifikasi dan Tanda Akreditasi atau semua hak atas sertifikasi dibawah Skema secepatnya hingga kondisi Sertifikasi tercapai kembali dengan memuaskan. Kejadian luar biasa yang memaksa adalah kondisi sebagai berikut:

Apabila terjadi

- Gempa bumi, badai, banjir, tanah longsor dan bencana alam epidemis,
- Pemberontakan, pemogokan, kerusakan, sabotase, perang dan kebijakan pemerintah yang secara langsung mempengaruhi kontrak ini

Apabila terjadi kejadian di atas, Organisasi harus menginformasikan QM Certification secara tertulis, untuk ditinjau dan untuk menentukan tindak lanjut yang akan diambil.

8. Jika Organisasi gagal untuk mematuhi syarat dan ketentuan ini QM Certification dapat, selayaknya:

- a. Menangguhkan atau mencabut sertifikasi atau mengurangi ruang lingkungnya
 - b. Menolak untuk memberikan atau memperbaharui Sertifikat atau memperluas ruang lingkungnya
- Keputusan tersebut, alasannya akan dikomunikasikan kepada Organisasi secara tertulis.

9. Proses pembekuan sertifikat akan diberlakukan apabila :

- a. Sistem manajemen yang disertifikasi gagal secara total dan serius dalam memenuhi persyaratan sertifikasi, termasuk persyaratan efektifitas system manajemen.
- b. Klien yang disertifikasi tidak memperbolehkan audit surveilen atau sertifikasi ulang dilaksanakan dalam frekuensi yang dipersyaratkan.
- c. Klien yang disertifikasi telah meminta pembekuan secara sukarela.

10. QM Certification, dapat berdasarkan pertimbangan tertentu mencabut atau menolak memberikan atau memperbaharui Sertifikat bila:

- a. Organisasi berhenti memasok produk, proses atau jasa (yang merupakan subjek dari Sertifikat) untuk jangka waktu lebih dari enam (6) bulan;
- b. Organisasi membuat penyusunan atau pengaturan dengan para kreditornya atau masuk ke dalam likuidasi, baik itu secara terpaksa maupun sukarela (tetapi tidak likuidasi untuk tujuan pembangunan kembali atau penggabungan), atau memiliki penerima bisnis yang dituduh atau dihukum atas kejahatan yang cenderung dapat mendiskreditkan reputasi Organisasi dan niat baik sebagai pedagang;
- c. Keputusan tersebut, alasannya akan dikomunikasikan kepada Organisasi secara tertulis

 QM Certification	WORKING INSTRUCTION		No. Dok : QMS-WI-08
	SYARAT DAN KETENTUAN MENGENAI SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN		Rev : 03
	Tanggal dibuat : 10 Mei 2015	Tanggal efektif : 10 Mei 2019	Hal : 5/6

11. Dalam hal Organisasi hendak mengajukan banding terhadap keputusan dari QM Certification dibawah syarat dan ketentuan ini, batas waktunya adalah 14 hari setelah Keputusan secara resmi ditetapkan, dengan cara memberikan pemberitahuan tertulis kepada Direktur Utama QM Certification. Pertemuan Komite Banding akan diadakan dalam waktu 30 hari dari diterimanya pemberitahuan dan pengaju banding akan diberikan waktu setidaknya 7 hari sebelumnya mengenai waktu dan tempat pertemuan tersebut. Dalam pertemuan tersebut, pengaju banding dan QM Certification memiliki hak untuk didengarkan. Keputusan dari Komite Banding bersifat final.
12. Biaya transportasi dan biaya lain yang timbul akibat pelaksanaan kunjungan audit sertifikasi atau audit surveilen diluar JABODETABEK, akan menjadi tanggung jawab klien :
 - a. Dengan jalur udara, minimal kelas ekonomi
 - b. Dengan jalur kereta api, minimal kelas bisnis
 - c. Dengan kendaraan lain, sesuai tagihan actual / biaya yang sewajarnya.
13. Biaya akomodasi ; hotel minimal bintang tiga atau yang setara.
14. Syarat dan Ketentuan ini dapat diubah sewaktu-waktu oleh QM Certification. Perubahan tersebut tidak akan mempengaruhi hak Organisasi untuk menggunakan Tanda Sertifikasi atau Tanda Akreditasi atau pengakuan telah disertifikasi dibawah Skema, kecuali atau hingga diberitahukan secara tertulis oleh QM Certification mengenai perubahan tersebut yang akan memberitahukan tanggal kepatuhan terhadap Syarat dan Ketentuan yang telah berubah, yang biasanya tidak kurang dari enam (6) bulan dari tanggal pemberitahuan perubahan.
15. QM Certification akan mendokumentasikan informasi Sertifikat yang disetujui kepada Organisasi dalam Daftar Sistem Manajemen tersertifikasi QM Certification yang akan disimpan oleh QM Certification di Qualita Manajemen Sertifikasi, c/o Gedung Graha Kencana, Lt. 10, Unit I, Jl. Raya Perjuangan No. 88, Jakarta Barat 11530 dan dapat diakses oleh publik.
16. Setiap pemberitahuan terkait dengan Syarat dan Ketentuan akan dibuat dalam bentuk tertulis dan ditandatangani atau atas nama pihak yang memberikan dan dapat diberikan dengan mengirimkannya melalui kurir atau poster catat atau surat elektronik dengan konfirmasi tertulis. Segala pemberitahuan yang dikirimkan akan dianggap diberikan pada waktunya ketika sudah waktunya disampaikan ke alamat pengiriman.

Dibuat Oleh	Disetujui Oleh
MR	President Director



Lampiran A

Langkah-langkah Sertifikasi

