

MANUAL INTEGRASI



MANUAL INTEGRASI PT. TÜV NORD INDONESIA

SISTEM MANAJEMEN INTEGRASI
ISO 17020, ISO 17021, ISO 17025, ISO 17065, ISO 14065, ISO 9001, ISO 14001 &
ISO 45001

Nomor Dokumen : MI-TNI-01
Revisi : 13
Tanggal Terbit : 04 Juli 2022
Disiapkan Oleh : Tim QHSE

Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh	Disetujui Oleh
		
Nama : Diana Novianty Jabatan : Corporate QHSE Mgr	Nama : Bayu Wicaksana Jabatan : Direktur	Nama : Robert Napitupulu Jabatan : Presiden Direktur

MANUAL INTEGRASI

DAFTAR ISI

1.	PENGANTAR	I
1.1.	Profil Perusahaan	I
1.2.	Bisnis Proses.....	I
2.	ACUAN NORMATIF.....	II
3.	ISTILAH DAN DEFINISI.....	VI
4.	KONTEKS ORGANISASI.....	1
4.1.	Organisasi dan Konteksnya	1
4.1.1.	Materi Kontrak dan Hukum.....	1
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	2
4.1.3.	Pertanggungugutan dan Keuangan.....	4
4.2.	Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan	4
4.3.	Ruang Lingkup Sistem Manajemen Integrasi.....	5
4.4.	Sistem Manajemen Integrasi dan Prosesnya.....	5
4.5.	Prinsip Lembaga Sertifikasi	6
4.5.1.	Ketidakterpilihan	6
4.5.2.	Ancaman Ketidakterpilihan.....	7
4.5.3.	Kompetensi.....	7
4.5.4.	Tanggung Jawab	8
4.5.5.	Keterbukaan.....	8
4.5.6.	Kerahasiaan	9
4.5.7.	Daya Tanggap terhadap keluhan.....	9
4.5.8.	Pendekatan Berbasis Resiko	9
4.6.	Informasi Lembaga Sertifikasi.....	10
4.6.1.	Informasi yang Dapat Diakses Publik.....	10
4.6.2.	Dokumen Sertifikasi	11
4.6.3.	Direktori Klien Tersertifikasi.....	13
4.6.4.	Acuan Sertifikasi dan Penggunaan Tanda	13
4.6.5.	Kerahasiaan	15
4.6.6.	Pertukaran informasi antara lembaga sertifikasi dan kliennya	16
4.6.7.	Perubahan-perubahan terhadap produk klien yang disertifikasi	18
5.	KEPEMIMPINAN	18
5.1.	Kepemimpinan & Komitmen	18
5.2.	Kebijakan	18
5.2.1.	Manajemen Ketidakterpilihan.....	19
5.2.2.	Fokus Pelanggan.....	22
5.3.	Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang Organisasi	23
5.3.1.	Tanggung Jawab dan Wewenang	23

DAFTAR ISI

MANUAL INTEGRASI

5.3.2.	Komite Pengamanan Ketidakberpihakan.....	24
6.	PERENCANAAN	26
6.1.	Manajemen Resiko dan Peluang	26
6.1.1.	Identifikasi, Penilaian Resiko, dan Tindakan yang ditujukan pada Resiko dan Peluang	26
6.1.2.	Aspek Lingkungan.....	27
6.1.3.	Legalitas dan Persyaratan Lainnya	27
6.1.4.	Tindakan perencanaan.....	28
6.2.	Sasaran dan Program	29
6.3.	Manajemen Perubahan	29
7.	PENDUKUNG.....	31
7.1.	Sumber Daya	31
7.1.1.	Umum.....	31
7.1.2.	Personel.....	31
7.1.3.	Infrastruktur.....	38
7.1.4.	Lingkungan untuk operasi proses	41
7.1.5.	Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya (Laboratorium Penguji & Kalibrasi)	41
7.1.6.	Pengetahuan Organisasi.....	42
7.2.	Kompetensi dan Pelatihan	42
7.2.1.	Kompetensi manajemen dan personel.....	42
7.2.2.	Pelatihan	43
7.3.	Kesadaran.....	43
7.4.	Komunikasi, Partisipasi dan Konsultasi	44
7.5.	Informasi Terdokumentasi	46
7.5.1.	Pengendalian Dokumen.....	46
7.5.2.	Pengendalian Rekaman.....	46
8.	OPERASIONAL	50
8.1.	Perencanaan dan Pengendalian Operasi	50
8.1.1.	Perencanaan dan Pengendalian Operasi Sistem Sertifikasi.....	50
8.1.2.	Perencanaan dan Pengendalian Operasi Sistem Sertifikasi Produk.....	56
8.1.3.	Perencanaan dan Pengendalian Operasi Kegiatan Inspeksi.....	56
8.2.	Persyaratan Layanan, Lingkungan, Kesehatan dan Keselamatan	58
8.2.1.	Persyaratan Sistem Sertifikasi.....	58
8.2.2.	Kaji Ulang Permintaan, Tender, dan Kontrak Laboratorium Pengujian & Kalibrasi.....	62
8.2.3.	Tinjauan Kontrak Sistem Sertifikasi Produk.....	63
8.2.4.	Banding.....	64

DAFTAR ISI

MANUAL INTEGRASI

8.2.5.	Keluhan.....	65
8.2.6.	Persyaratan Kesehatan dan Keamanan.....	66
8.2.7.	Persyaratan Lingkungan dan Pengelolaan Limbah	67
8.3.	Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa.....	67
8.4.	Pengendalian Proses, Produk dan Jasa yang Disediakan Eksternal	67
8.4.1.	Pengendalian Proses dan Jasa yang disediakan eksternal untuk Lembaga Sertifikasi.....	68
8.4.2.	Lembaga Subkontrak Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi.....	69
8.4.3.	Subkontrak Sertifikasi Produk.....	69
8.4.5.	Pembelian Jasa dan Perbekalan.....	72
8.5.	Produksi dan Penyediaan Jasa	73
8.5.1.	Sistem Sertifikasi	73
8.5.2.	Laboratorium Pengujian & Kalibrasi.....	81
8.5.3.	Sertifikasi Produk.....	85
9.	EVALUASI KINERJA	91
9.1.	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi.....	91
9.1.1.	Umum.....	91
9.1.2.	Kepuasan Pelanggan	91
9.1.3.	Kinerja, Pemantauan & Pengukuran Aspek K3L.....	92
9.1.4.	Analisa dan Evaluasi.....	92
9.2.	Audit Internal	92
9.3.	Tinjauan Manajemen	93
9.3.1.	Tinjauan Manajemen Sistem Sertifikasi dan Verifikasi.....	94
9.3.2.	Tinjauan Manajemen Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi	95
9.3.3.	Tinjauan Manajemen Sertifikasi Produk dan Inspeksi.....	96
9.3.4.	Tinjauan Manajemen HSE	96
10.	PENINGKATAN	98
10.1.	Umum.....	98
10.2.	Pengendalian Ketidaksesuaian dan Insiden	98
10.3.	Tindakan Perbaikan.....	99
10.4.	Perbaikan yang Berkelanjutan	100

Lampiran 1 – Bisnis Proses

Lampiran 2 – Struktur Organisasi

Lampiran 3 – Kebijakan QHSE

Lampiran 4 – Sasaran dan Program

Lampiran 5 – Code of Conduct

Lampiran 6 – Konteks Organisasi

DAFTAR ISI

Lampiran 7 – Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan

Lampiran 8 – Non-Discriminatory Conditions

Lampiran 9 – Kebijakan Ketidakberpihakan



DAFTAR ISI

CATATAN REVISI

No.	No. Revisi	Tgl. Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
1	01	01 November 2017	2 & 3 4.3	Menambahkan Standar: 1. ISO/IEC 17021 : 2011, Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management System 2. ISO/IEC 17021 Part 9 : 2016, Conformity Assessment - Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems – Competence Requirements for Auditing and Certification of Anti Bribery Management Systems 3. DPLS 28 Rev. 0 Tahun 2017, Persyaratan Khusus untuk Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Anti Penyuapan (LS SMAP) Menambahkan Sistem Manajemen Anti Penyuapan
2	02	15 Januari 2018	Daftar isi dan Lampiran	Menambahkan: Lampiran 5 – Code of Conduct Lampiran 6 – Konteks Organisasi Lampiran 7 – Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan
3	03	16 April 2018	2 & 3 4.3	Menambahkan: 1. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 06 Tahun 2009 tentang Laboratorium Lingkungan 2. DPLS 18 Rev.1 Tahun 2018, Persyaratan Tambahan Bagi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata 3. SNI ISO/IEC 17025 : 2017 Menghilangkan: 1. ISO/IEC 17021 : 2011, Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management System 2. DPLS 18 Rev. 0 Tahun 2015, Persyaratan Tambahan Bagi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata 3. SNI ISO/IEC 17025 : 2008 Menambahkan Jasa Laboratorium Pengujian Instrumentasi dan Lingkungan

CATATAN REVISI

No.	No. Revisi	Tgl. Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
4	04	01 Nov 2018	2&3	Menambahkan: 1. Keputusan Direktur Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor 337 Tahun 2018 Tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh 2. DPLS 30 Rev.0 Persyaratan Tambahan Bagi Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah
5	05	19 Nov 2018	2&3	Menambahkan: 1. SNI ISO/IEC 17020 : 2012, Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Pengoperasian berbagai tipe Lembaga Inspeksi 2. ISO/IEC 17021 Part 10:2018 , Requirements for bodies providing audit and certification of management system – Part 10 Competence Requirements for Auditing and Certification of Occupational Health and Safety Management Systems 3. IAF MD 21 : 2018, Requirements for the Migration to ISO 45001:2018 From OHSAS 18001:2007 4. IAF MD 22 : 2018 , Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH & SMS) 5. IAF-MD 11 : 2013 (Issued 1 Version 3) : IAF Mandatory Documents for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management System 6. DPLS 29, Syarat dan Aturan tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja
			4.1.2	Menambahkan Manajer Teknis untuk Lembaga Inspeksi
			4.3	Menambahkan ruang lingkup jasa inspeksi
			4.6.2	Menambahkan dokumen terkait inspeksi
			7.1.2.6	Menambahkan personil yang terlibat dalam inspeksi
			7.1.3	Menambahkan fasilitas dan peralatan yang

CATATAN REVISI

No.	No. Revisi	Tgl. Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
			7.5.2 8.1.3 8.4.4	digunakan Lembaga Inspeksi Menambahkan rekaman kegiatan inspeksi Menambahkan perencanaan dan pengendalian operasi kegiatan inspeksi Menambahkan subkontrak lembaga inspeksi
6	06	01 Agustus 2019	1	Menambahkan Inspeksi, Verifikasi Gas Rumah Kaca (GRK)
			2 dan 3	Menambahkan standar ISO 14064-3:2019, ISO 14065:2013, RQ01 – V1.0 : 2018 SuRe®, IAF MD 6:2014 dan Annex 16, Volume IV to the Convention on International Civil Aviation
			4.1.1, 4.1.3, 4.5, 4.6, 4.6.5, 5.2.1, 5.3.1, 5.3.2, 7.1.3, 9.3.3	Menambahkan verifikasi
			4.3	Menambahkan Jasa verifikasi Gas Rumah Kaca termasuk untuk skema penerbangan internasional (CORSA)
			4.6.2.c	Menambahkan aturan untuk verifikasi
			7.1.2.7	Menambahkan aturan untuk personel yang terlibat dalam verifikasi
			7.5.2	Menambahkan aturan pengendalian rekaman untuk lembaga verifikasi
			8.1.4	Menambahkan aturan lembaga verifikasi
7	07	20 Januari 2020	1.2	Menambahkan informasi mengenai proses bisnis di Laboratorium
8	08	08 Juli 2020	2 & 3	Update dokumen KAN-K dan KAN-U serta IAF MD
			4.3.1	Menambahkan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan
9	09	05 April 2021	4.3	Menambahkan ruang lingkup jasa Pengambilan Sampel
			4.6.5	Menambahkan kegiatan inspeksi, pengujian, kalibrasi dan verifikasi mengenai kerahasiaan

CATATAN REVISI

No.	No. Revisi	Tgl. Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
			5.2.1.l 5.2.1.s&t 5.2.1.i~vi	informasi (paragraf 1) dan personel (paragraf 5) Menambahkan pengujian dan kalibrasi Menambahkan manajemen ketidakberpihakan untuk LV Menambahkan manajemen ketidakberpihakan LV skema CORSIA
10	10	11 Mei 2021	2 dan 3 5.2.1.u	Menambahkan Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup dan Kehutanan No.23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan dan KAN K Persyaratan Khusus dan Tambahan Laboratorium Menambahkan manajemen ketidakberpihakan untuk LV
11	11	20 Agustus 2021	2 dan 3 4.3	Menambahkan Peraturan Menteri Pertanian No.38 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Sawit Berkelanjutan Indonesia dan KAN K-08.08 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSISPO Menambahkan ruang lingkup ISPO
12	12	10 Maret 2022	2 dan 3 4.3	Update daftar acuan standar dan regulasi untuk skema ISO 14064 dan LSUP Menghapus regulasi terkait PPIU/Umrah Menghapus kata CORSIA dan regulasi terkait
13	13	04 Juli 2022	2 dan 3	Merevisi daftar acuan serta istilah dan definisi untuk ISO 9001 dan ISO 14001.

CATATAN REVISI

Dokumen ini digunakan untuk keperluan internal PT. TÜV NORD Indonesia. Dokumen Cetak Asli hanya disimpan oleh QHSE Division.

1. PENGANTAR

Manual ini merupakan integrasi dari beberapa standar sistem manajemen yang menjelaskan Kebijakan PT. TÜV NORD Indonesia terkait aktivitasnya dalam bidang Sistem Sertifikasi Sistem Manajemen, Pengujian (*Laboratorium Pengujian*), Kalibrasi (*Laboratorium Kalibrasi*), Sertifikasi Produk, Inspeksi, Verifikasi Gas Rumah Kaca (GRK) serta menerapkan Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan Keselamatan Kerja dan Lingkungan Hidup. Aktivitas lainnya yaitu Jasa Inspeksi dijelaskan pada Manual yang terpisah.

1.1. Profil Perusahaan

Bidang usaha PT. TÜV NORD Indonesia secara umum dijelaskan dalam [Company Profile](#).

1.2. Bisnis Proses

Peta bisnis proses menunjukkan hubungan setiap proses dalam kegiatan bisnis PT. TÜV NORD Indonesia.

Lihat [Lampiran 1](#).

Khusus untuk unit Laboratorium, proses bisnisnya mengacu ke dokumen Proses Bisnis Laboratorium PLAB-TNI-15

2. ACUAN NORMATIF

Manual ini disusun dengan mengacu kepada persyaratan sebagai berikut:

1. ISO/IEC 17021 Part 1 : 2015, Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management System.
2. SNI ISO/IEC 17025 : 2017, Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.
3. SNI ISO/IEC 17065 : 2012, Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa.
4. SNI ISO/IEC 17020 : 2012, Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Pengoperasian berbagai tipe Lembaga Inspeksi
5. ISO 9001 : 2015, Quality Management System, Requirements.
6. ISO 14001 : 2015, Environmental Management, Requirements.
7. ISO 45001 : 2018, Occupational Health and Safety Management System, Requirements
8. ISO 9000 : 2015, Sistem Manajemen Mutu – Prinsip dan Kosa Kata.
9. ISO 19011 : 2018, Guidelines for Auditing Management Systems.
10. PSN 303 – Penilaian Kesesuaian – Kosa Kata dan Prinsip Umum.
11. ISO/IEC 27006 : 2015, Information Technology – Security Techniques – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Information Security Management Systems
12. ISO 50003 : 2014, Energy Management Systems – Requirement for Bodies Providing Audit and Certification of Energy Management System
13. SNI ISO/TS 22003 : 2013, Sistem Manajemen Keamanan Pangan – Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan
14. ISO/IEC 17021 Part 9 : 2016, Conformity Assessment - Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems – Competence Requirements for Auditing and Certification of Anti Bribery Management Systems

15. ISO/IEC 17021 Part 10:2018 , Requirements for bodies providing audit and certification of management system – Part 10 Competence Requirements for Auditing and Certification of Occupational Health and Safety Management Systems
16. ISO 14064-3:2019 , Greenhouse gases – Part 3 : Sepesification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions
17. ISO 14065:2020, General Principles and Requirements for Bodies Validating and Verifying Environmental Information
18. ISO 17029:2019, Conformity Assessment - General Principles and Requirements for Validation and Verification Bodies
19. RQ01 – V1.0 : 2018 SuRe® – The Standard for Sustainable and Resilient Infrastructure - SuRe® Certification and Accreditation Requirements
20. IAF MD 6 : 2014, issue 2 , IAF Mandatory Document for the Application of ISO 14065:2013
21. KAN U-01, Syarat dan Aturan Akreditasi LPK
22. KAN U-03, Penggunaan Simbol Akreditasi KAN
23. KAN K-07.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
24. KAN K-07.02 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan
25. KAN K-07.03 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSHACCP & LSMKP & FSSC
26. KAN K-07.04 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi SMKI
27. KAN K-07.05 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Energi
28. KAN K-07.06 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSMMAK
29. KAN K-07.07 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSMAP
30. KAN K-07.10 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSMK3
31. KAN K-07.11 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSUP
32. KAN K-07.12 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSMOP
33. KAN K- KAN K-06 - Persyaratan Khusus Akreditasi Lembaga Inspeksi

34. KAN K-10 Persyaratan Khusus Akreditasi Lembaga Validasi dan Verifikasi GRK
35. KAN-K-10.1, Persyaratan Khusus Akreditasi Lembaga Validasi dan/atau Verifikasi GRK Sektor Informasi Lingkungan
36. IAF MD-1:2018 (issue 22) : IAF Mandatory Documents for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization
37. IAF MD 2:2017: Transfer of Accredited Certification of Management System
38. IAF MD 4:2018 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes
39. IAF MD 5:2019 Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems
40. IAF MD-9:2017 : Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)
41. IAF MD 11:2019 IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021-1 for Audits of Integrated Management Systems IAF MD 17:2019 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies
42. IAF MD 22:2019 Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS)
43. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup dan Kehutanan No.23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan
44. KAN K-01 Persyaratan Khusus Laboratorium Pengujian
45. KAN K-01.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Elektronika
46. KAN K-01.02 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Kimia
47. KAN K-01.03 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Kimia Pangan
48. KAN K-01.04 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Biologi

49. KAN K-01.05 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Mekanik dan Fisik
50. KAN K-01.06 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Udara
51. KAN K-01.07 Accreditation Environment-Joint Assessment
52. KAN K-01.08 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Air
53. KAN K-02 Persyaratan Khusus Laboratorium Kalibrasi
54. KAN K-03 Persyaratan Khusus Laboratorium Medik
55. KAN K-03.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi LM Mikroskopik TB
56. KAN K-08.08 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSISPO
57. Peraturan Menteri Pertanian No.38 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Sawit Berkelanjutan Indonesia
58. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata
59. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata
60. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Usaha Pariwisata
61. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Skema Penilaian Kesesuaian Terhadap Standar Nasional Indonesia Sektor Jasa
62. KAN K-08.07.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSUP CHSE

3. ISTILAH DAN DEFINISI

Istilah dan definisi yang berhubungan dengan Sistem Manajemen yang digunakan dalam Manual ini, sesuai dengan istilah dan definisi yang digunakan dalam :

1. ISO/IEC 17021 Part 1 : 2015, Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management System.
2. SNI ISO/IEC 17025 : 2017, Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.
3. SNI ISO/IEC 17065 : 2012, Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa.
4. SNI ISO/IEC 17020 : 2012, Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Pengoperasian berbagai tipe Lembaga Inspeksi
5. ISO 9001 : 2015, Quality Management System, Requirements.
6. ISO 14001 : 2015, Environmental Management, Requirements.
7. ISO 45001 : 2018, Occupational Health and Safety Management System, Requirements
8. ISO 9000 : 2015, Sistem Manajemen Mutu – Prinsip dan Kosa Kata.
9. ISO 19011 : 2018, Guidelines for Auditing Management Systems.
10. PSN 303 – Penilaian Kesesuaian – Kosa Kata dan Prinsip Umum.
11. ISO/IEC 27006 : 2015, Information Technology – Security Techniques – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Information Security Management Systems
12. ISO 50003 : 2014, Energy Management Systems – Requirement for Bodies Providing Audit and Certification of Energy Management System
13. SNI ISO/TS 22003 : 2013, Sistem Manajemen Keamanan Pangan – Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan
14. ISO/IEC 17021 Part 9 : 2016, Conformity Assessment - Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems –

Competence Requirements for Auditing and Certification of Anti Bribery Management Systems

15. ISO/IEC 17021 Part 10:2018 , Requirements for bodies providing audit and certification of management system – Part 10 Competence Requirements for Auditing and Certification of Occupational Health and Safety Management Systems
16. ISO 14064-3:2019 , Greenhouse gases – Part 3 : Sepesification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions
17. ISO 14065:2020, General Principles and Requirements for Bodies Validating and Verifying Environmental Information
18. ISO 17029:2019, Conformity Assessment - General Principles and Requirements for Validation and Verification Bodies
19. RQ01 – V1.0 : 2018 SuRe® – The Standard for Sustainable and Resilient Infrastructure - SuRe® Certification and Accreditation Requirements
20. IAF MD 6 : 2014, issue 2 , IAF Mandatory Document for the Application of ISO 14065:2013
21. KAN U-01, Syarat dan Aturan Akreditasi LPK
22. KAN U-03, Penggunaan Simbol Akreditasi KAN
23. KAN K-07.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
24. KAN K-07.02 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan
25. KAN K-07.03 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSHACCP & LSMKP & FSSC
26. KAN K-07.04 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi SMKI
27. KAN K-07.05 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Energi
28. KAN K-07.06 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSMMAK
29. KAN K-07.07 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSMAP
30. KAN K-07.10 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSMK3

31. KAN K-07.11 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSUP
32. KAN K-07.12 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSSMOP
33. KAN K- KAN K-06 - Persyaratan Khusus Akreditasi Lembaga Inspeksi
34. KAN K-10 Persyaratan Khusus Akreditasi Lembaga Validasi dan Verifikasi GRK
35. KAN-K-10.1, Persyaratan Khusus Akreditasi Lembaga Validasi dan/atau Verifikasi GRK Sektor Informasi Lingkungan
36. IAF MD-1:2018 (issue 22) : IAF Mandatory Documents for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization
37. IAF MD 2:2017: Transfer of Accredited Certification of Management System
38. IAF MD 4:2018 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes
39. IAF MD 5:2019 Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems
40. IAF MD-9:2017 : Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)
41. IAF MD 11:2019 IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021-1 for Audits of Integrated Management Systems IAF MD 17:2019 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies
42. IAF MD 22:2019 Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS)
43. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup dan Kehutanan No.23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan
44. KAN K-01 Persyaratan Khusus Laboratorium Pengujian
45. KAN K-01.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Elektronika
46. KAN K-01.02 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Kimia
47. KAN K-01.03 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Kimia Pangan
48. KAN K-01.04 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Biologi

49. KAN K-01.05 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Mekanik dan Fisik
50. KAN K-01.06 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Udara
51. KAN K-01.07 Accreditation Environment-Joint Assessment
52. KAN K-01.08 Persyaratan Tambahan Akreditasi Laboratorium Pengujian Air
53. KAN K-02 Persyaratan Khusus Laboratorium Kalibrasi
54. KAN K-03 Persyaratan Khusus Laboratorium Medik
55. KAN K-03.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi LM Mikroskopik TB
56. KAN K-08.08 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSISPO
57. Peraturan Menteri Pertanian No.38 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Sawit Berkelanjutan Indonesia
58. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata
59. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata
60. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Usaha Pariwisata
61. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Skema Penilaian Kesesuaian Terhadap Standar Nasional Indonesia Sektor Jasa
62. KAN K-08.07.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi LSUP CHSE

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1. Organisasi dan Konteksnya

PT. TÜV NORD Indonesia menentukan isu-isu internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategik yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu, kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan.

4.1.1. Materi Kontrak dan Hukum

Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Pengujian / Kalibrasi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia merupakan badan hukum dan memiliki perjanjian yang berkekuatan hukum untuk menyediakan kegiatan sertifikasi (termasuk untuk sertifikasi multisite) / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi kepada setiap kliennya. Perjanjian dapat dicapai melalui beberapa perjanjian yang merujuk atau saling terkait.

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab untuk dan mempertahankan kewenangannya atas keputusannya yang berkaitan dengan sertifikasi mencakup pemberian, penolakan, pemeliharaan sertifikasi, perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, pembaharuan, pembekuan atau pemulihan setelah pembekuan dan pencabutan sertifikasi. Kegiatan sertifikasi tersebut mengacu kepada ISO/IEC 17021 Part 1 : 2015.

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia memiliki status hukum yang dituangkan dalam Izin Usaha Tetap No. 71/31/T/Perdagangan/2003. Untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi hasil Uji dan Kalibrasi yang diakui, kegiatan Pengujian dan Kalibrasi di PT. TÜV NORD Indonesia dihimpun dalam organisasi Laboratorium yang disesuaikan dengan standar SNI ISO/IEC 17025 : 2017, dengan nomor Laboratorium Pengujian LP-411-IDN dan nomor Laboratorium Kalibrasi LK-109-IDN. Selain itu kegiatan laboratorium dilakukan untuk memenuhi persyaratan atau permintaan pelanggan dan regulasi.

Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) dan Sertifikasi Industri Hijau merupakan badan hukum, atau bagian yang disebut dari badan hukum

(KEPMENKUMHAM No. AHU 11615.AH.01.02 Tahun 2008). Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) dan sertifikasi industri hijau diarahkan oleh Kepala Sertifikasi Produk. LSPro menyediakan fungsi-fungsi penyaksian testing, peninjauan testing, penerbitan sertifikat dan peninjauan pabrik (*Factory Inspection*) dalam mensertifikasi klien terhadap persyaratan-persyaratan sertifikasi produk. Untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi produk yang diakui, kegiatan sertifikasi produk di PT. TÜV NORD Indonesia dihimpun dalam organisasi LSPro yang disesuaikan dengan standar SNI ISO/IEC 17065 : 2012, dengan nomor LSPR-012-IDN.

Lembaga Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab atas klaim dan kesesuaiannya dengan persyaratan tertentu yang berlaku. Lembaga Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab untuk mendasarkan pernyataan verifikasi berdasarkan bukti objektif yang cukup dan tepat.

4.1.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan memperlihatkan fungsi manajemen dan garis tanggungjawab, yaitu pada [Lampiran 2 Struktur Organisasi PT. TÜV NORD Indonesia](#) . Struktur ini ditetapkan dan disetujui oleh Presiden Direktur dan dikelola sedemikian rupa sehingga dapat menjaga ketidakberpihakan. Detail lebih lanjut dijelaskan melalui uraian tugas masing-masing personel.

Sebagai Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

1. Menetapkan tanggungjawab Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi untuk melakukan Pengujian dan/atau Kalibrasi yang memenuhi standar SNI ISO/IEC 17025 : 2017 serta memuaskan kebutuhan Pelanggan serta pihak terkait.
2. Menetapkan Sistem Manajemen dengan mencakup pekerjaan yang dilakukan dalam fasilitas laboratorium yang permanen, lokasi yang jauh dari fasilitas permanennya, atau fasilitas sementara/bergerak.
3. Menetapkan tanggungjawab dan wewenang personel yang melakukan Pengujian dan/atau Kalibrasi.

4. Menetapkan personel Manajerial dan Teknis yang disamping tanggungjawabnya, memiliki kewenangan dan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan tugasnya, termasuk implementasi, pemeliharaan dan peningkatan / penyempurnaan Sistem Manajemen, dan untuk mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari Sistem Manajemen atau dari prosedur untuk melaksanakan Pengujian dan/atau Kalibrasi, dan untuk memulai tindakan untuk mencegah atau meminimalkan penyimpangan tersebut.
5. Memastikan bahwa personel menyadari relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana mereka dapat berkontribusi dalam pencapaian tujuan Sistem Manajemen.
6. Manajemen Puncak menjamin bahwa proses komunikasi yang tepat ditetapkan dalam Laboratorium dan bahwa komunikasi memegang peranan dalam kaitannya dengan efektifitas Sistem Manajemen.
7. Memiliki pengaturan untuk manajemen dan personel, agar bebas dari pengaruh tekanan komersial, keuangan dan tekanan lain yang mempengaruhi mutu kerjanya, serta bekerja secara independen dan profesional.
8. Menetapkan sistem jaminan perlindungan kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan Pelanggan.
9. Menetapkan seorang Manajer Mutu (Corporate QHSE Manager) dan Deputi Manajer Mutu (QHSE Lab Asisten Manager) yang bertugas untuk memastikan penerapan Sistem Manajemen berjalan dengan baik.
10. Melakukan penyeliaan yang memadai pada staf pengujian dan kalibrasi, termasuk personel yang dilatih oleh personel yang memahami metode dan prosedur, maksud dari setiap pengujian dan/atau kalibrasi, dan penilaian terhadap hasil pengujian atau kalibrasi.
11. Menunjuk wakil manajemen (Asisten Manager) untuk menggantikan personel manajerial inti jika berhalangan.

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia dikelola sedemikian rupa sehingga kapabilitas dalam menjalankan kegiatan inspeksi tetap terpelihara. Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki Manajer Teknis dimana memiliki tanggung jawab keseluruhan untuk memastikan bahwa kegiatan inspeksi dilakukan sesuai dengan standar ISO/IEC 17020 : 2012.

4.1.3. Pertanggunggugatan dan Keuangan

PT. TÜV NORD Indonesia mengevaluasi resiko yang timbul dari kegiatan operasionalnya dan memiliki pengaturan yang cukup (seperti asuransi atau cadangan) untuk menanggung pertanggunggugatan yang timbul dari operasinya dalam setiap bidang kegiatan dan wilayah beroperasinya.

Lembaga sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengevaluasi keuangan dan sumber pendapatannya, serta melaporkan kepada komite bahwa sejak awal dan selama berlangsungnya kegiatan tidak ada tekanan komersial, keuangan atau tekanan lainnya yang mengkompromikan ketidakberpihakan.

4.2. Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan

Karena pengaruh atau pengaruh potensial pada kemampuan perusahaan untuk secara konsisten menyediakan produk atau jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan dan perundang-undangan, PT. TÜV NORD Indonesia menentukan:

- a. Pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen integrasi
- b. Persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen integrasi

Pihak yang memiliki kepentingan misalnya: klien lembaga sertifikasi dan laboratorium, pelanggan organisasi klien, lembaga pemerintah yang berwenang, organisasi non pemerintah, konsumen, dan anggota masyarakat.

4.3. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Integrasi

Sistem Manajemen Integrasi PT. TÜV NORD Indonesia melingkupi aspek Mutu Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan, yang terkait dengan aktifitas bisnis yang ada di PT. TÜV NORD Indonesia, yaitu:

1. Jasa Sistem Sertifikasi, seperti: Sistem Manajemen Mutu, Sistem Manajemen Lingkungan, Sistem Manajemen Keamanan Pangan, Sertifikasi Usaha Pariwisata, Sistem Manajemen Keamanan Informasi, Sistem Manajemen Energi, Sistem Manajemen Anti Penyusutan, HACCP, Sertifikasi SuRe®, Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan, ISPO, Sistem Manajemen Lainnya.
2. Jasa Laboratorium Pengujian, Kalibrasi dan Pengambilan Sampel.
Jasa Pengujian, seperti: pengujian mikrobiologi, kimia, fisika, instrumentasi, lingkungan, kosmetik dan produk farmasi;
Jasa Kalibrasi, seperti: temperature, massa, volume, tekanan, panjang, waktu dan frekuensi, kelistrikan, instrument analitik dan lainnya
Pengambilan sampel uji. seperti: pengambilan sampel untuk parameter kualitas lingkungan dan *hygiene*
3. Jasa Sertifikasi Produk, seperti: Produk elektronik, tekstil, makanan & minuman, logam, kaca & keramik, karet & plastik, mainan dan lainnya.
4. Jasa Inspeksi
5. Jasa Verifikasi Gas Rumah Kaca

Lingkup sistem manajemen integrasi ini sudah mempertimbangkan: isu internal dan eksternal, kewajiban penaatan terhadap kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan, unit fungsi dan batasan fisik organisasi, kegiatan dan jasa yang dilakukan perusahaan dan kewenangan serta kemampuan perusahaan untuk melakukan pengendalian dan memberikan pengaruh.

4.4. Sistem Manajemen Integrasi dan Prosesnya

PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan memperagakan pencapaian persyaratan standar yang diacu secara konsisten. PT. TÜV NORD Indonesia menerapkan sistem manajemen

berdasarkan persyaratan sistem manajemen mutu, kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan pada seluruh Unit dan Departement. Sistem Manajemen PT. TÜV NORD Indonesia mencakup dokumentasi, penerapan, pemeliharaan dan perbaikan yang berkesinambungan atas seluruh proses yang terkait dengan semua aktivitas PT. TÜV NORD Indonesia .

Seperti dapat dilihat dari Proses Bisnis di [Lampiran 1](#), kegiatan usaha PT. TÜV NORD Indonesia terdiri dari beberapa aspek yaitu kegiatan/fungsi manajemen, kegiatan inti, pengukuran dan pendukung. Sistem Manajemen Integrasi dikembangkan untuk memungkinkan PT. TÜV NORD Indonesia melakukan pengelolaan secara lebih efektif. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip umum manajemen yang baik dan dirancang untuk mengintegrasikan aspek Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan ke dalam Sistem Manajemen Perusahaan secara keseluruhan.

4.5. Prinsip Lembaga Sertifikasi

Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menerapkan prinsip ketidakberpihakan, kompetensi, tanggung jawab, keterbukaan, kerahasiaan, cepat tanggap terhadap keluhan dan pendekatan berbasis resiko sebagai panduan untuk mengambil keputusan yang diperlukan pada situasi yang tidak terantisipasi.

4.5.1. Ketidakberpihakan

Lembaga Sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memberikan sertifikasi / inspeksi / verifikasi yang terpercaya yang tidak berpihak dan dipersepsikan tidak berpihak. Personil internal dan eksternal Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kepedulian terkait ketidakberpihakan.

Keputusan Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia didasarkan pada bukti objektif dari kesesuaian (atau ketidaksesuaian) yang diperoleh dan keputusannya tidak akan dipengaruhi oleh kepentingan lain atau pihak lain.

Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menerapkan prinsip ketidakberpihakan yang tidak dipengaruhi oleh sumber

pendapatan Lembaga Sertifikasi Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia yang berasal dari pembayaran sertifikasi / inspeksi / verifikasi.

4.5.2. Ancaman Ketidakberpihakan

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengantisipasi setiap ancaman ketidakberpihakan yang timbul pada kegiatan sertifikasi / inspeksi / Inspeksi / verifikasi seperti:

- a) Ancaman Swa kepentingan: yaitu ancaman yang timbul dari seseorang atau lembaga yang bertindak untuk kepentingan sendiri. Antara lain adalah: Swa kepentingan terhadap keuangan.
- b) Ancaman Swa kajian: yaitu ancaman yang timbul dari seseorang atau lembaga yang melakukan kajian terhadap pekerjaannya sendiri
- c) Ancaman Swa tinjauan: yaitu Audit Sistem Manajemen Klien oleh seseorang dari lembaga Sertifikasi yang telah memberikan konsultasi sistem manajemen
- d) Ancaman yang sudah diketahui atau kepercayaan: yaitu ancaman yang timbul dari seseorang dari lembaga atau lembaga yang terlalu akrab atau terlalu percaya pada personel tertentu dibanding dengan bukti audit
- e) Ancaman intimidasi: yaitu ancaman yang timbul dari seseorang atau Lembaga yang memaksa untuk membuka atau menyimpan rahasia suatu persepsi. Seperti ancaman akan mengganti atau melaporkan kepada Atasan

4.5.3. Kompetensi

Untuk memberikan Sertifikasi / Inspeksi / verifikasi terpercaya, Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia didukung oleh kompetensi personel yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi / inspeksi / verifikasi yang didukung oleh Sistem Manajemen Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / verifikasi Kompetensi adalah: Kemampuan untuk menggunakan pengetahuan dan keterampilan. Lembaga Sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan kriteria kompetensi untuk personil yang

terlibat dalam audit / Inspeksi / verifikasi dan kegiatan lainnya serta melakukan evaluasi terhadap kriteria tersebut.

4.5.4. Tanggung Jawab

Klien yang tersertifikasi bertanggung jawab dalam pencapaian yang diharapkan dari penerapan standar sistem manajemen dan kesesuaian terhadap persyaratan sertifikasi.

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab untuk mengasses bukti objektif yang memadai sebagai dasar pengambilan keputusan sertifikasi.

Dasar pemberian Keputusan Sertifikasi:

- a. Memberi Sertifikasi: Jika terdapat bukti kesesuaian yang memadai
- b. Tidak memberikan Sertifikasi: Jika tidak terdapat bukti kesesuaian yang memadai.

Setiap Audit didasarkan pada pengambilan contoh didalam sistem manajemen organisasi oleh karena itu tidak memberi jaminan bahwa persyaratan telah terpenuhi 100%.

4.5.5. Keterbukaan

Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menyediakan akses terhadap publik atau memaparkan informasi secara tepat waktu mengenai Proses Inspeksi, Proses Verifikasi dan Proses Sertifikasi serta Status Sertifikasi suatu Organisasi, antara lain: pemberian sertifikasi, perluasan, pemeliharaan, pembaharuan, pembekuan, pengurangan lingkup atau pencabutan sertifikasi dengan tujuan untuk kepercayaan atas integritas dan kredibilitas sertifikasi.

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menyediakan akses atau memaparkan informasi secara tepat yang tidak bersifat rahasia mengenai kesimpulan audit spesifik (misalnya: audit untuk menanggapi keluhan) kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan tujuan untuk mendapatkan atau memelihara kepercayaan sertifikasi.

4.5.6. Kerahasiaan

Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak mengungkapkan informasi rahasia klien ketika mendapat hak akses istimewa terhadap informasi yang diperlukan bagi lembaga sertifikasi / inspeksi / verifikasi dalam memverifikasi kesesuaian persyaratan sertifikasi / Inspeksi / verifikasi.

Pemberian informasi yang bersifat rahasia memungkinkan diberikan sesuai dengan kebutuhannya dan relevan terhadap apa yang diminta oleh lembaga atau organisasi yang meminta informasi yang bersifat rahasia tersebut.

4.5.7. Daya Tanggap terhadap keluhan

Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memproses keluhan dengan benar dan diselesaikan secara layak jika keluhan benar untuk menunjukkan integritas dan kredibilitas terhadap seluruh pengguna sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi. Daya tanggap terhadap keluhan adalah sarana perlindungan yang efektif bagi Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia, klien dan pengguna sertifikasi terhadap kesalahan, kelalaian atau perilaku yang tidak wajar.

4.5.8. Pendekatan Berbasis Resiko

Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memperhitungkan resiko yang terkait dengan penyediaan sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi yang kompeten, konsisten dan tidak berpihak. Resiko dapat mencakup tetapi tidak terbatas pada:

- a. Tujuan audit / Inspeksi / Verifikasi
- b. Sampling yang digunakan dalam proses audit / inspeksi
- c. Ketidakberpihakan nyata dan dipersepsikan
- d. Isu hukum, peraturan dan liabilitas
- e. Klien yang diaudit / Inspeksi / Verifikasi dan lingkungan operasional
- f. Dampak audit pada klien dan kegiatan sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi

- g. Kesehatan dan keselamatan tim audit/ Inspeksi / Verifikasi
- h. Persepsi pihak yang berkepentingan
- i. Pernyataan menyesatkan/misleading dari klien tersertifikasi
- j. Penggunaan logo

4.6. Informasi Lembaga Sertifikasi

4.6.1. Informasi yang Dapat Diakses Publik

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memelihara (melalui publikasi, media elektronik, atau lainnya) dan membuat akses publik terkait informasi :

- a. Proses audit
- b. Proses pemberian, penolakan, pemeliharaan, pembaruan, pembekuan, pemulihan atau pencabutan sertifikasi, atau perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi
- c. Jenis sistem manajemen dan skema sertifikasi
- d. Perolehan sumber dana, dan informasi umum tentang biaya yang dikenakan kepada pemohon dan klien sertifikasi produk
- e. Hak dan kewajiban pemohon dan klien termasuk persyaratan, larangan atau pembatasan atas penggunaan nama lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia dan tanda atau logo sertifikasi
- f. Proses untuk menangani permintaan informasi, keluhan dan banding
- g. Kebijakan ketidakberpihakan

Informasi yang disediakan oleh lembaga sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia kepada setiap klien atau pangsa pasar harus jelas dan dapat dilacak termasuk informasi akurat tentang kegiatannya dan sektor-sektor dimana beroperasi dan tidak menyesatkan. Berdasarkan permintaan setiap pihak, PT. TÜV NORD Indonesia menyediakan cara untuk mengkonfirmasi keabsahan dari layanan yang diberikan.

PT. TÜV NORD Indonesia memperbolehkan semua organisasi untuk mengakses jasanya tanpa diskriminasi, tanpa adanya pertimbangan subyektif atau kondisi lain. Persyaratan-persyaratan sertifikasi dijelaskan dalam perjanjian kontrak antara klien dan PT. TÜV NORD Indonesia .

PT. TÜV NORD Indonesia memiliki pernyataan yang dapat diakses publik yaitu dalam website (www.tuv-nord.com/id) yang menunjukkan ketidakberpihakannya dalam melaksanakan kegiatan sertifikasi, mengelola konflik kepentingan dan menjamin objektivitas kegiatan sertifikasi.

4.6.2. Dokumen Sertifikasi

A. Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memberikan dokumen sertifikasi kepada klien tersertifikasinya dengan cara yang dipilihnya.

Dokumen sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengidentifikasi hal berikut ini :

- a) Nama dan lokasi geografi tiap klien yang sistem manajemennya disertifikasi (atau lokasi geografi kantor pusat dan setiap tapak (site) dalam lingkup sertifikasi multisite);
- b) Tanggal efektif pemberian, perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi serta pembaruan sertifikasi tidak boleh sebelum tanggal keputusan sertifikasi
- c) Tanggal kadaluarsa atau batas waktu sertifikasi ulang sesuai dengan siklus sertifikasi ulang
- d) Kode identifikasi tertentu;
- e) Standar dan/atau dokumen normatif lainnya, mencakup nomor penerbitan dan/atau revisi, yang digunakan untuk audit klien tersertifikasi;
- f) Lingkup sertifikasi berkenaan dengan produk (termasuk jasa), proses, dan lainnya selama berlaku pada setiap lokasi tanpa menyestakan atau membingungkan

- g) Nama, alamat dan tanda sertifikasi dari lembaga sertifikasi, tanda lainnya (misal: simbol akreditasi, logo klien) dapat digunakan dengan syarat tidak menyesatkan atau membingungkan
 - h) Setiap informasi lainnya yang disyaratkan standar dan/atau dokumen normatif lainnya yang digunakan untuk sertifikasi;
 - i) Dalam hal penerbitan dokumen sertifikasi yang direvisi, diperlukan cara untuk membedakan dokumen yang telah direvisi dengan dokumen yang tidak berlaku
- B. Hasil kegiatan inspeksi yang dilakukan oleh Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia dapat berupa laporan inspeksi atau sertifikat inspeksi yang tertelusur. Setiap laporan / sertifikat inspeksi mencakup hal-hal berikut:
- a) Identifikasi lembaga inspeksi yang menerbitkan
 - b) Identifikasi unik dan tanggal penerbitan
 - c) Tanggal inspeksi
 - d) Identifikasi barang yang diinspeksi
 - e) Tanda tangan atau indikasi persetujuan lain, oleh personel yang berwenang
 - f) Suatu pernyataan kesesuaian bila dapat diterapkan
 - g) Hasil inspeksi

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia menerbitkan sertifikat inspeksi yang tidak termasuk sertifikat hasil inspeksi hanya dapat juga menghasilkan laporan inspeksi yang memuat hasil inspeksi dan bila keduanya baik sertifikat inspeksi maupun laporan inspeksi dapat saling tertelusur.

Semua informasi yang ada dalam laporan / sertifikat inspeksi benar, akurat dan jelas. Apabila hasil inspeksi berasal dari subkontraktor, maka akan diidentifikasi dengan jelas dalam laporan/ sertifikat inspeksi tersebut. Koreksi atau penambahan pada laporan atau sertifikat inspeksi setelah penerbitan akan dicatat sesuai dengan persyaratan yang relevan. Suatu

laporan atau sertifikat yang diamandemen akan akan diidentifikasi di laporan atau sertifikat inspeksi yang digantikan.

- C. Lembaga Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menerbitkan pernyataan verifikasi berdasarkan kesimpulan temuan verifikasi yang sesuai dengan ISO 14064-3.

4.6.3. Direktori Klien Tersertifikasi

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memelihara dan membuat akses publik atau menyediakan berdasarkan permintaan, dengan cara yang dipilih suatu direktori sertifikasi yang sah minimal memuat: nama, dokumen normatif yang sesuai, lingkup dan lokasi geografis (misal: kota dan negara) untuk setiap klien yang disertifikasi atau lokasi geografi dari kantor pusat dan seluruh lokasi dalam lingkup sertifikasi multisite.

4.6.4. Acuan Sertifikasi dan Penggunaan Tanda

Acuan Sertifikasi dan Penggunaan Tanda pada Sistem Sertifikasi

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki aturan yang mengatur setiap tanda sertifikasi sistem manajemen yang telah diberikan hak penggunaannya kepada klien yang telah disertifikasi.

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak mengizinkan tandanya dipakai pada laporan uji laboratorium, kalibrasi atau inspeksi yang dikeluarkan oleh klien tersertifikat, karena dalam konteks ini laporan tersebut dianggap sebagai produk.

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD memiliki aturan yang mengatur penggunaan pernyataan apapun pada kemasan produk atau informasi yang menyertai bahwa klien yang disertifikasi telah memiliki sistem manajemen bersertifikat.

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki perjanjian berkekuatan hukum yang mensyaratkan bahwa klien tersertifikasi untuk:

- a. memenuhi persyaratan PT. TÜV NORD Indonesia pada saat membuat acuan status sertifikasinya dalam media komunikasi seperti internet, brosur atau iklan, atau dokumen lainnya;

- b. tidak membuat atau mengizinkan pernyataan yang menyesatkan berkenaan dengan sertifikasinya;
- c. tidak menggunakan atau mengizinkan penggunaan dokumen sertifikasi atau bagian darinya dalam cara yang menyesatkan;
- d. menghentikan penggunaan seluruh materi periklanan yang memuat acuan sertifikasi, sebagaimana ditentukan oleh lembaga sertifikasi bila terjadi pembekuan atau pencabutan sertifikasi;
- e. merubah seluruh materi periklanan pada saat lingkup sertifikasi dikurangi;
- f. tidak mengizinkan penggunaan acuan sertifikasi sistem manajemen yang dapat menyiratkan bahwa lembaga sertifikasi tersebut memberikan sertifikasi produk (termasuk jasa) atau proses;
- g. tidak menyiratkan bahwa sertifikasi berlaku untuk kegiatan diluar lingkup sertifikasi; dan
- h. tidak menggunakan sertifikasinya yang dapat membawa lembaga sertifikasi dan/atau sistem sertifikasi kehilangan reputasi dan kepercayaan publik.

PT. TÜV NORD Indonesia menguji pengendalian kepemilikan secara tepat dan mengambil tindakan berkenaan dengan acuan status sertifikasi atau penggunaan dokumen sertifikasi yang tidak benar, serta tanda atau laporan audit yang menyesatkan.

Aturan Penggunaan Sertifikat dan Logo Sertifikasi Produk

Aturan pemakaian Logo merupakan bagian dari kontrak antara PT. TÜV NORD Indonesia dan klien. Klien diberitahu dalam kontrak bahwa Logo Sertifikasi berlaku hanya untuk sistem produk dan setiap penggunaan yang salah dari Logo Sertifikasi dapat berakibat penundaaan, atau pembatalan dan pencabutan sertifikat.

Tim testing PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab untuk memastikan kesesuaian penggunaan logo melalui testing Surveilans.

PT. TÜV NORD Indonesia dan klien yang disertifikasi oleh PT. TÜV NORD Indonesia boleh menggunakan Logo Akreditasi hanya jika berkaitan dengan Logo SNI dan Logo E (untuk produk otomotif E-Mark), dengan mentaati kondisi-kondisi yang dijelaskan dalam kontrak.

PT. TÜV NORD Indonesia dapat menggunakan Logo Akreditasi dan Logo PT. TÜV NORD Indonesia dalam proporsi yang sama dan berdekatan dalam satu sertifikat.

Tidak ada suatu Logo yang harus digunakan dalam suatu produk ataupun mencerminkan bahwa PT. TÜV NORD Indonesia telah mensertifikasi atau mengesahkan produk, proses atau jasa dari klien.

Lembaga Sertifikasi memantau penggunaan sertifikat melalui *annual factory inspection* dan pengamatan pasar. Pada kasus pengamatan pasar, Lembaga Sertifikasi bereaksi terhadap keluhan yang disampaikan pihak ketiga terhadap perusahaan yang disertifikasi.

Acuan yang salah terhadap sistem produk mutu, penggunaan yang tidak tepat dalam periklanan dan material publikasi lainnya dapat dinyatakan sebagai potensi salah penggunaan.

Jika Lembaga Sertifikasi menemukan kesalahan penggunaan, Kepala Lembaga Sertifikasi Produk akan mengambil tindakan yang sesuai untuk menindak lanjuti kesalahan tersebut.

Bergantung pada jenis dan keseriusan kesalahan penggunaan, tindakan dapat diambil dalam bentuk: catatan tertulis kepada pemegang sertifikat, peringatan akan adanya kesalahan, penundaan sertifikat, publikasi dalam media massa, atau penarikan sertifikat.

4.6.5. Kerahasiaan

PT. TÜV NORD Indonesia sebagai Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi melalui perjanjian yang berkekuatan hukum memiliki suatu kebijakan dan pengaturan untuk mengamankan kerahasiaan informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan sertifikasi / inspeksi /

pengujian / kalibrasi / verifikasi pada seluruh tingkatan strukturnya, termasuk komite dan lembaga eksternal atau individu yang bertindak atas namanya.

PT. TÜV NORD Indonesia akan menginformasikan klien terlebih dahulu mengenai informasi yang menjadi wilayah publik. Seluruh informasi harus dianggap rahasia kecuali informasi yang disediakan klien untuk publik.

Informasi mengenai klien atau individu tertentu tidak boleh dipaparkan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis dari klien atau individu yang berkepentingan. Jika disyaratkan hukum atau diotorisasi pengaturan kontrak (seperti Badan Akreditasi), lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi, diminta untuk memberikan informasi yang bersifat rahasia kepada pihak ketiga, klien atau individu yang berkepentingan harus diberitahukan terlebih dahulu mengenai informasi yang diberikan kecuali yang diatur oleh hukum.

Informasi tentang klien dari sumber selain klien (misalnya dari pihak yang memberikan keluhan, regulator) harus diperlakukan sebagai rahasia, konsisten dengan kebijakan lembaga sertifikasi.

Personel, termasuk setiap anggota komite, kontraktor, personel lembaga eksternal atau individu yang bertindak atas nama lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi, harus menjaga kerahasiaan seluruh informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan sertifikasi / pengujian / kalibrasi kecuali apabila diperlukan secara hukum.

PT. TÜV NORD Indonesia memiliki proses dan perlengkapan serta fasilitas untuk menjamin keamanan penanganan informasi yang bersifat rahasia (misalnya dokumen, rekaman)

Setiap personel PT. TÜV NORD Indonesia termasuk setiap anggota komite, kontraktor, personel lembaga eksternal atau individu yang bertindak atas nama lembaga sertifikasi menandatangani dokumen kerahasiaan.

4.6.6. Pertukaran informasi antara lembaga sertifikasi dan kliennya

a. Informasi kegiatan dan persyaratan sertifikasi

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menyampaikan kepada kliennya informasi mutakhir mengenai:

- Deskripsi rinci mengenai kegiatan sertifikasi awal dan kelanjutannya, termasuk permohonan, audit awal/evaluasi, audit survailen, dan proses untuk pemberian, penolakan, pemeliharaan sertifikasi, perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, pembaruan, pembekuan atau pemulihan, atau pencabutan sertifikasi;
- Persyaratan normatif untuk sertifikasi
- Informasi mengenai biaya permohonan, sertifikasi awal dan kelanjutannya
- Persyaratan lembaga sertifikasi untuk calon klien:
 - ❖ Untuk memenuhi persyaratan sertifikasi,
 - ❖ Membuat seluruh pengaturan yang diperlukan untuk melaksanakan audit, termasuk ketentuan untuk menguji dokumentasi dan akses ke seluruh proses dan bidang, rekaman dan personel untuk tujuan sertifikasi awal, surveilans, sertifikasi ulang dan penyelesaian keluhan, dan
 - ❖ Membuat ketentuan, bila sesuai, untuk mengakomodasi kehadiran pengamat (misalnya: auditor akreditasi atau calon auditor)
- Dokumen yang menjelaskan hak dan kewajiban klien yang disertifikasi termasuk persyaratan untuk membuat acuan sertifikasi guna keperluan komunikasi yang selaras.
- Informasi tentang Prosedur Keluhan atau Banding.

b. Pemberitahuan perubahan oleh lembaga sertifikasi:

- Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memberikan kepada klien yang disertifikasi setiap perubahan persyaratan sertifikasi
- Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memverifikasi bahwa setiap klien yang disertifikasi memenuhi persyaratan baru tersebut.

Pengaturan kontrak dengan klien yang disertifikasi menjadi penting untuk menjamin pelaksanaan persyaratan ini.

c. Pemberitahuan perubahan oleh klien :

➤ Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki pengaturan yang berkekuatan hukum untuk menjamin bahwa klien yang disertifikasi menginformasikan kepada lembaga sertifikasi, tanpa menunda, mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kemampuan sistem manajemen untuk memenuhi persyaratan standar sertifikasi yang digunakan

➤ Hal ini mencakup perubahan yang berkaitan dengan:

- ❖ Hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan
- ❖ Organisasi dan manajemen, antara lain: manajerial penentu, pengambil keputusan atau staf teknis.
- ❖ Alamat penghubung dan lokasi
- ❖ Lingkup operasi sistem manajemen yang disertifikasi
- ❖ Perubahan utama pada sistem manajemen dan proses

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengambil tindakan yang sesuai.

4.6.7. Perubahan-perubahan terhadap produk klien yang disertifikasi

Setiap klien yang disertifikasi produk oleh PT. TÜV NORD Indonesia harus menyerahkan permintaan tertulis untuk merubah sertifikat dan wajib memberitahukan tentang perubahan yang mempengaruhi desain produk/spesifikasi atau perubahan standar yang harus dipenuhi oleh produk yang disertifikasi atau perubahan kepemilikan, struktur atau manajemen klien. Lembaga Sertifikasi Produk PT. TÜV NORD Indonesia mengkonfirmasi penerimaan surat tersebut, menganalisa permintaan, dan kemudian menginformasikan klien bagaimana pembuktian akan dilakukan.

PT. TÜV NORD Indonesia akan menyelidiki implikasi dari setiap perubahan dan mengambil tindakan yang sesuai. Klien akan menerima keputusan berkenaan dengan audit verifikasi atau penyelidikan lanjutan.

Verifikasi lapangan dapat dilakukan pada surveilan/inspeksi berikutnya.

Modifikasi Ruang Lingkup Klien

- a. Klien yang disertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia dapat meminta perubahan terhadap ruang lingkup sertifikasi saat ini.
- b. Permintaan ini dievaluasi oleh Kepala Sertifikasi Produk dan jika diterima, pengaturan dilakukan untuk menginspeksi perubahan-perubahan ruang lingkup, biasanya *Factory Inspection* / sertifikasi ulang.
- c. PT. TÜV NORD Indonesia memelihara rekaman semua korespondensi dan inspeksi berkenaan dengan perubahan ruang lingkup.
- d. Pengesahan untuk modifikasi dari ruang lingkup klien memerlukan penerbitan sertifikat baru.
- e. Testing atau inspeksi tambahan mungkin diperlukan akibat adanya revisi. Untuk sertifikasi peningkatan design (*extention design certification*), sertifikat yang direvisi akan dikeluarkan. Periode validitas untuk tiga tahun ditentukan kembali jika testing & inspeksi ini memenuhi persyaratan sertifikasi ulang.
- f. Klien diminta untuk mengembalikan sertifikat yang lama.

5. KEPEMIMPINAN

5.1. Kepemimpinan & Komitmen

Manajemen Puncak PT. TÜV NORD Indonesia menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terhadap Sistem Manajemen Integrasi Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan (QHSE), diantaranya melalui:

1. Menetapkan kebijakan QHSE dan sasaran – sasarannya serta memastikan hal tersebut selaras dengan arahan strategi organisasi.
2. Memastikan bahwa Kebijakan QHSE dipahami dan diikuti di dalam organisasi.
3. Memastikan terintegrasinya persyaratan Sistem Manajemen QHSE kedalam proses bisnis organisasi.
4. Mempromosikan kesadaran akan pendekatan proses.
5. Memastikan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi Sistem Manajemen QHSE
6. Mengkomunikasikan akan pentingnya Sistem Manajemen QHSE yang efektif dan pentingnya memenuhi persyaratan Sistem Manajemen QHSE serta persyaratan terkait jasa yang diberikan.
7. Memastikan bahwa Sistem Manajemen QHSE mencapai hasil yang dimaksudkan.
8. Mengarahkan dan mendukung personel untuk berkontribusi terhadap efektifitas Sistem Manajemen QHSE.
9. Mempromosikan peningkatan dan inovasi.

5.2. Kebijakan

President Direktur bertanggung jawab untuk menetapkan Kebijakan QHSE dan meninjau kembali setiap tahun.

Adapun Visi dan Misi dari PT. TÜV NORD Indonesia adalah:

Visi: Menjadi perusahaan jasa sertifikasi, jasa pengujian dan kalibrasi yang ternama dan disegani di skala Nasional dan Internasional dengan menitik beratkan pada

profesionalisme, kecepatan waktu, standardisasi mutu, kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan, kepuasan pelanggan serta mendukung pembangunan bangsa.

Misi: Dengan berbagai layanan jasa, kami membuat kontribusi yang cukup besar dan sistematis untuk keselamatan, ramah lingkungan, ketersediaan proses, dan mendukung pelanggan kami dalam pelaksanaan bisnis mereka dan tujuan mereka.

Kebijakan QHSE dapat dilihat pada Lampiran 3.

5.2.1. Manajemen Ketidakberpihakan

- a. Kegiatan sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi harus dilakukan secara tidak memihak. Lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab atas ketidakberpihakan dalam kegiatan penilaian kesesuaian dan tidak membiarkan tekanan komersial, keuangan atau lainnya untuk mengkompromikan ketidakberpihakan.
- b. Presiden Direktur PT. TÜV NORD Indonesia memiliki komitmen terhadap ketidakberpihakan dalam kegiatan sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi
- c. Lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kebijakan yang menunjukkan ketidakberpihakannya dalam melaksanakan kegiatan sertifikasi sistem manajemen / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi, mengelola konflik kepentingan, dan menjamin objektivitas kegiatan sertifikasi sistem manajemen / kegiatan inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi.
- d. Lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki proses untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, mengatasi, memonitor dan mendokumentasikan resiko terkait konflik kepentingan yang timbul dari penyediaan sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi termasuk setiap konflik yang timbul dari hubungan kerjanya.

- e. Lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak memberikan sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi bila suatu hubungan yang mengancam ketidakberpihakan tidak dapat dihilangkan atau diminimalkan.
- f. Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak boleh mensertifikasi lembaga sertifikasi lain untuk Sistem Manajemen Mutunya.
- g. Lembaga sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia dan setiap bagian dari badan hukum yang sama dan setiap badan dibawah pengendalian operasional Lembaga Sertifikasi / Inspeksi / Verifikasi tidak boleh menawarkan atau menyediakan konsultasi.
- h. Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia dan setiap bagian dari badan hukum yang sama tidak boleh menawarkan atau menyediakan audit internal kepada klien yang disertifikasinya.
- i. Lembaga sertifikasi/verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak mensertifikasi suatu sistem manajemen / verifikasi berkaitan klaim yang sama pada klien yang telah menerima konsultan sistem manajemen/ audit internal / verifikasi jika hubungan antara organisasi konsultan dengan lembaga sertifikasi/verifikasi menunjukkan ancaman yang tidak dapat diterima terhadap ketidakberpihakan lembaga sertifikasi/verifikasi. Personel yang telah memberikan konsultasi sistem manajemen/verifikasi termasuk mereka yang bertindak dalam kapasitas manajerial, tidak boleh digunakan oleh lembaga sertifikasi/verifikasi untuk berperan serta dalam audit atau verifikasi atau kegiatan lainnya, jika mereka telah terlibat dalam konsultasi sistem manajemen/verifikasi terhadap klien yang sedang ditangani dalam dua tahun setelah berakhirnya konsultasi tersebut.
- j. Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak mengoutsorce jasa audit kepada organisasi konsultan sistem manajemen karena merupakan suatu ancaman yang tidak dapat diterima terhadap ketidakberpihakan lembaga sertifikasi.

- k. Kegiatan lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak dipasarkan terkait dengan kegiatan organisasi konsultan sistem manajemen.
- l. Lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menjamin tidak adanya konflik kepentingan dari dan antara personel maupun lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi.
- m. Lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengambil tindakan untuk menanggapi setiap ancaman terhadap ketidakberpihakan yang timbul dari tindakan personel, lembaga, atau organisasi lain.
- n. Seluruh personel lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia, baik internal maupun eksternal, atau komite yang dapat mempengaruhi kegiatan sertifikasi / inspeksi / verifikasi harus bertindak secara tidak berpihak dan tidak diizinkan memberi tekanan komersial, keuangan atau tekanan lainnya yang mengkompromikan ketidakberpihakan.
- o. Lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mensyaratkan personel, baik internal maupun eksternal, untuk mengungkapkan seluruh situasi yang diketahui mungkin menimbulkan konflik kepentingan pada personel atau lembaga sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tersebut.
- p. PT. TÜV NORD Indonesia dan karyawannya menghindari kegiatan-kegiatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan atau dapat terlihat jelas memiliki potensial konflik berkenaan dengan jasa sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi kepada klien.
- q. Kepala Lembaga Sertifikasi Produk bertanggung jawab dalam pemilihan, pelatihan, dan pengembangan personil sertifikasi produk dan penyediaan pengendalian yang sesuai untuk mencegah konflik

- kepentingan. Kepala sertifikasi produk bertanggung jawab bahwa tidak ada kemungkinan konflik ketika pemilihan/penunjukan tenaga ahli yang melakukan pengujian/testing.
- r. Seluruh personel Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak boleh:
 - 1) menjadi desainer, pemanufaktur, penginstal, distributor atau pemelihara produk yang disertifikasi;
 - 2) menjadi desainer, penerap, operator atau pemelihara proses yang disertifikasi;
 - 3) menjadi desainer, penerap, penyedia atau pemelihara jasa yang disertifikasi;
 - s. Lembaga verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memastikan kegiatan *independent review* dan keputusan dibuat oleh personel yang berbeda dari mereka yang melaksanakan eksekusi verifikasi.
 - t. Apabila memberikan jasa verifikasi ke klien yang sama, Lembaga verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia akan mempertimbangkan potensi ancaman terhadap ketidakberpihakan (misalnya peninjauan diri dan keakraban) dan mengelola risiko ini sesuai.
 - u. Lembaga verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak menawarkan atau memberikan konsultasi dan verifikasi untuk klaim yang sama dari klien yang sama. Kegiatan Lembaga verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak dipasarkan atau ditawarkan sebagai terkait dengan kegiatan organisasi yang menyediakan konsultasi.
 - v. Lembaga verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memastikan tidak menyatakan atau menyiratkan bahwa pernyataan verifikasi akan lebih sederhana, mudah, cepat atau murah jika menggunakan jasa konsultan GRK tertentu

5.2.2. Fokus Pelanggan

Seluruh kebutuhan dan harapan pelanggan didefinisikan dan diubah ke dalam persyaratan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan

pelanggan untuk kemudian dikomunikasikan ke seluruh bagian yang terkait, termasuk ketaatan pada ketentuan dan peraturan, serta memenuhi aspek-aspek hukum. Hal ini dipenuhi dengan melakukan Survey Pelanggan.

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mempertimbangkan kredibilitas sertifikasi dan harus memperhatikan kebutuhan seluruh pihak yang berkaitan dengan jasa audit dan sertifikasi, tidak hanya pada kliennya.

5.3. Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang Organisasi

5.3.1. Tanggung Jawab dan Wewenang

PT. TÜV NORD Indonesia mendokumentasikan struktur organisasi, yang menunjukkan tugas, tanggung jawab dan kewenangan manajemen dan personel sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi serta setiap komite. (Lampiran 2 Struktur Organisasi). Kegiatan sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi harus terstruktur dan dikelola untuk menjaga ketidakberpihakan.

Rincian tanggungjawab dan wewenang yang berhubungan dengan karyawan yang terlibat di dalam penerapan, pengendalian dan verifikasi kegiatan operasional yang mempengaruhi Sistem Manajemen dapat dilihat pada Uraian Tugas dan Tanggung Jawab (*Job description*).

Presiden Direktur PT. TÜV NORD Indonesia mengidentifikasi dewan, kelompok personal, atau personal yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk setiap hal berikut:

- a. Pengembangan kebijakan dan penetapan proses dan prosedur yang berkaitan dengan operasi lembaga;
- b. Pengawasan penerapan kebijakan, proses dan prosedur
- c. Memastikan ketidakberpihakan
- d. Pengawasan keuangan
- e. Pengembangan jasa dan skema sertifikasi sistem manajemen;

- f. Kinerja verifikasi / pengujian / kalibrasi / inspeksi dan sertifikasi, dan daya tanggap terhadap keluhan dan banding
- g. Keputusan sertifikasi dan pernyataan verifikasi;
- h. Delegasi kewenangan kepada komite atau individu, jika dipersyaratkan untuk melaksanakan kegiatan tertentu atas nama lembaga sertifikasi
- i. Pengaturan kontrak
- j. Penyediaan sumberdaya memadai untuk kegiatan sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi

Direktur PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk pengawasan penerapan kebijakan dan prosedur; dan pengawasan keuangan lembaga.

Lembaga sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki aturan resmi untuk penunjukkan, rujukan tata aturan dan operasi setiap komite yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi (*Letter of Agreement*).

5.3.2. Komite Pengamanan Ketidakberpihakan

Struktur lembaga sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengamankan ketidakberpihakan atas kegiatan lembaga sertifikasi.

Struktur Lembaga Sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menyediakan suatu komite untuk:

- a. Membantu pengembangan kebijakan yang berkaitan dengan ketidakberpihakan kegiatan sertifikasi inspeksi / verifikasi
- b. Melakukan aksi balik terhadap setiap kecenderungan pada bagian lembaga sertifikasi yang memperbolehkan pertimbangan komersial atau pertimbangan lainnya yang mencegah konsistensi ketentuan objektivitas kegiatan sertifikasi.
- c. Memberikan saran pada hal-hal yang mempengaruhi kepercayaan sertifikasi, termasuk keterbukaan dan persepsi publik,

- d. Melakukan kajian, minimal setahun sekali, mengenai ketidakberpihakan dalam proses audit, sertifikasi dan pengambilan keputusan lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia .

Komposisi komite ketidakberpihakan setidaknya beranggotakan minimal 3 anggota dari luar PT. TÜV NORD Indonesia . Rujukan tata aturan, kewajiban, kewenangan, dan kompetensi anggota serta tanggung jawab komite secara formal didokumentasikan dan disahkan oleh President Direktur lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia untuk:

- a. Keterwakilan pihak yang berkepentingan secara seimbang seperti tidak adanya kepentingan tunggal yang mendominasi (personel internal atau eksternal lembaga sertifikasi dipertimbangkan sebagai satu kepentingan tunggal dan tidak mendominasi),
- b. Akses terhadap seluruh informasi yang diperlukan agar komite mampu memenuhi fungsinya, mengevaluasi keuangan dan sumber pendapatan dari lembaga sertifikasi.

Dalam melakukan tindakan independen, komite harus menghormati persyaratan kerahasiaan yang berkaitan dengan klien dan lembaga sertifikasi.

Lembaga sertifikasi / inspeksi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengidentifikasi dan mengundang pihak yang berkepentingan dalam komite. Pihak tersebut dapat mencakup: klien lembaga sertifikasi, pelanggan organisasi yang sistem manajemennya disertifikasi, perwakilan asosiasi industri perdagangan, perwakilan lembaga pemerintah atau layanan pemerintah lain, perwakilan lembaga swadaya masyarakat, dan organisasi konsumen.

6. PERENCANAAN

6.1. Manajemen Resiko dan Peluang

6.1.1. Identifikasi, Penilaian Resiko, dan Tindakan yang ditunjukkan pada Resiko dan Peluang

PT. TÜV NORD Indonesia mengimplementasikan proses identifikasi resiko mutu, keselamatan dan kesehatan kerja serta dampak lingkungan dan menentukan pengendalian yang sesuai dengan resikonya.

Penilaian resiko adalah kunci untuk mengevaluasi semua aspek dalam proses bisnis dan mengidentifikasi serta memprioritaskan pengendalian dari resiko yang terkait dengan proses. Proses ini memungkinkan setiap unit untuk mengidentifikasi resiko bahaya yang signifikan dan melakukan pengendalian yang sesuai untuk memastikan pekerjaan dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

PT. TÜV NORD Indonesia merencanakan tindakan untuk mengidentifikasi resiko dan peluang yang ada dengan cara:

- a) Melakukan tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang;
- b) Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan ke dalam proses sistem manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan;
- c) Mengevaluasi keefektifan tindakan.

Tindakan dalam mengatasi resiko dan peluang yang dilakukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia harus proporsional dengan dampak potensial terhadap kesesuaian layanan.

Pengendalian resiko disesuaikan dengan kemampuan perusahaan berdasarkan: kemampuan finansial perusahaan, pandangan pihak berkepentingan, alternatif teknologi, peraturan dan persyaratan lainnya, persyaratan bisnis dan operasional.

Semua bagian bertanggung jawab dalam pelaksanaan identifikasi bahaya dan penilaian resiko serta tindakan yang dilakukan untuk mengatasi resiko dan peluang dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

Identifikasi terhadap resiko dan tindakan untuk mengatasinya merupakan bentuk dari tindakan pencegahan. Dalam melakukan tindakan pencegahan PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan tindakan identifikasi terhadap penyebab potensial ketidaksesuaian. Tindakan pencegahan yang diambil harus dipastikan kesesuaiannya terhadap dampak permasalahan yang ada juga akan ditinjau keefektifan dari tindakan pencegahan yang dilakukan tersebut.

6.1.2. Aspek Lingkungan

PT. TÜV NORD Indonesia menentukan aspek lingkungan dari kegiatan yang dapat dikendalikan, serta dampak lingkungan terkait, dengan mempertimbangkan perspektif daur hidup (*life cycle perspective*).

Ketika menentukan aspek lingkungan, PT. TÜV NORD Indonesia memperhitungkan:

- a) perubahan kegiatan dan jasa, termasuk pengembangan baru atau yang sudah direncanakan, serta kegiatan dan jasa baru atau yang dimodifikasi
- b) kondisi abnormal dan situasi darurat yang dapat terjadi

PT. TÜV NORD Indonesia menentukan aspek lingkungan yang mempunyai dampak lingkungan penting, yaitu aspek lingkungan penting, dengan menggunakan kriteria yang telah ditetapkan.

6.1.3. Legalitas dan Persyaratan Lainnya

PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur untuk mengidentifikasi dan menilai pemenuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan persyaratan lainnya yang berlaku serta mengevaluasi keterkaitan persyaratan tersebut dengan aspek lingkungan, jasa dan fasilitas perusahaan. Undang-undang dan persyaratan yang terkait dengan Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan diidentifikasi secara teratur, dan dipastikan kemutakhirannya. Review terhadap pemenuhan peraturan selalu dilakukan untuk memastikan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

6.1.4. Tindakan perencanaan

PT. TÜV NORD Indonesia melalui pimpinan perusahaan menetapkan rencana pelaksanaan/program Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan yang terdokumentasi untuk setiap departemen. Pimpinan departemen terkait menerapkan dan memelihara rencana pelaksanaan / program berdasarkan tujuan dan sasaran tersebut. Rencana pelaksanaan / program dapat secara langsung ditujukan pada Sistem manajemen mutu, kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan, maupun terintegrasi ke dalam proses bisnis dalam lingkup perusahaan.

Dalam penetapan rencana pelaksanaan / program Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan, pimpinan departemen terkait akan mempertimbangkan hal-hal berikut:

- a) Pencegahan pencemaran lingkungan dan bahaya kesehatan dan keselamatan kerja dari aspek lingkungan yang signifikan dan resiko yang tidak dapat diterima
- b) Ketaatan kepada peraturan perundang-undangan dan persyaratan lainnya
- c) Resiko dan peluang yang teridentifikasi
- d) Teknologi yang tersedia, keuangan perusahaan dan operasional, serta pandangan pihak yang berkepentingan

Penetapan rencana kerja/program tersebut dilengkapi dengan:

- a) Penunjukan orang yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan
- b) Penentuan rencana kerja dan jangka waktu untuk pencapaian program/rencana kerja yang ditetapkan

Manajemen PT. TÜV NORD Indonesia melaksanakan evaluasi terhadap keefektifan pelaksanaan atau program yang dilakukan secara periodik dan dapat mengubah rencana kerja atau program apabila ditemukan ada perubahan kegiatan, jasa atau kondisi operasional.

6.2. Sasaran dan Program

Manajemen PT. TÜV NORD Indonesia mempersiapkan rencana anggaran setiap tahun untuk mendukung persiapan dan pelaksanaan dari rencana bisnis. Rencana anggaran meliputi program Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan.

PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan sasaran Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan pada setiap fungsi, level dan proses yang relevan. Sasaran yang ditetapkan akan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Konsisten dengan kebijakan QHSE PT. TÜV NORD Indonesia .
- b) Relevan dengan kesesuaian terhadap layanan dan kepuasan pelanggan.
- c) Terukur.
- d) Mempertimbangkan persyaratan yang berlaku.
- e) Dimonitor.
- f) Dikomunikasikan.
- g) Dimutakhirkan dengan tepat.

Setelah menetapkan sasaran, PT. TÜV NORD Indonesia merencanakan program untuk mencapai sasaran tersebut, dimana PT. TÜV NORD Indonesia akan menentukan: apa yang akan dilaksanakan, sumber daya apa yang dibutuhkan, siapa yang bertanggungjawab, kapan sasaran tersebut akan diselesaikan, dan bagaimana hasil akan dievaluasi.

Sasaran Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan PT. TÜV NORD Indonesia , dapat dilihat pada Lampiran 4.

6.3. Manajemen Perubahan

Setiap perubahan-perubahan yang dibutuhkan oleh organisasi dan memiliki dampak terhadap Mutu, Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan serta kesinambungan proses layanan yang diberikan, PT. TÜV NORD Indonesia melakukan pengelolaan terhadap perubahan-perubahan tersebut dengan perencanaan yang baik dan terkoordinasi. Dalam melakukan pengelolaan perubahan, PT. TÜV NORD Indonesia mempertimbangkan hal-hal berikut :

- a) Tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensial atas perubahan tersebut,
- b) Pengaruh terhadap integritas dari sistem manajemen organisasi,
- c) Ketersediaan sumber daya,
- d) Alokasi atau alokasi ulang atas tanggungjawab dan wewenang.

Dalam aspek Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan (HSE), PT. TÜV NORD Indonesia mengidentifikasi bahaya dan resiko terkait dengan perubahan di dalam organisasi. Sebelum menerapkan perubahan tersebut PT. TÜV NORD Indonesia memastikan hasil dari penilaian ini dipertimbangkan dalam menetapkan pengendalian untuk meminimalisasi resiko berdasarkan hirarki :

- a) Eliminasi,
- b) Substitusi,
- c) Rekayasa Engineering,
- d) Pengendalian Administrasi,
- e) Alat Pelindung Diri.



7. PENDUKUNG

7.1. Sumber Daya

7.1.1. Umum

PT. TÜV NORD Indonesia menempatkan sumber daya yang sesuai dengan kriteria untuk menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan, dan peningkatan efektifitas secara berkesinambungan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

7.1.2. Personel

Departemen HRD&GA serta Departemen terkait bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelatihan bagi seluruh pekerja untuk menjamin bahwa seluruh pekerja kompeten dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya termasuk pelatihan dalam hal Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan.

7.1.2.1. Personel yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia :

- Memiliki personel yang memiliki kompetensi yang cukup untuk mengelola tipe dan lingkup program audit serta pekerjaan sertifikasi lainnya yang dilakukan.
- Mempekerjakan atau memiliki akses kepada auditor dalam jumlah yang cukup termasuk ketua tim audit dan tenaga ahli teknis untuk mencakup seluruh kegiatannya dan menangani volume pekerjaan audit yang dilakukan.
- Menetapkan secara jelas kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan untuk setiap personel
- Menetapkan proses seleksi, pelatihan, kewenangan auditor dan seleksi tenaga ahli teknis yang digunakan dalam kegiatan sertifikasi termasuk

observasi pada audit lapangan untuk evaluasi awal kompetensi personel tersebut.

- Memiliki proses terdokumentasi untuk memeragakan audit yang efektif termasuk penggunaan auditor dengan keterampilan dan pengetahuan yang tepat untuk mengaudit bidang teknis yang spesifik, berdasarkan ISO 19011.
- Menjamin bahwa auditor (dan, bila diperlukan, tenaga ahli teknis) memiliki pengetahuan mengenai proses audit, persyaratan sertifikasi dan persyaratan lainnya yang sesuai.
- Memastikan auditor/tenaga ahli familiar dengan persyaratan dan dapat mengakses dokumen prosedur and instruksi yang terupdate.
- Memberikan akses kepada auditor dan tenaga ahli teknis terhadap seperangkat prosedur terdokumentasi mutakhir yang mencakup instruksi audit dan seluruh informasi yang relevan dengan kegiatan sertifikasi.
- Menggunakan auditor dan tenaga ahli teknis yang memiliki kompetensi tertentu untuk kegiatan sertifikasi.
- Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan harus memberikan kesempatan atau menyediakan akses pada pelatihan spesifik untuk menjamin auditor, tenaga ahli, dan personel lainnya yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi kompeten untuk melaksanakan fungsinya
- Mengevaluasi efektifitas pelatihan/tindakan yang telah dilakukan
- Memastikan bahwa seluruh karyawan peduli dan menyadari keterkaitan dan pentingnya peran serta mereka, serta bagaimana mereka memberikan kontribusi pada pencapaian sasaran mutu.

Kelompok atau individu yang mengambil keputusan pemberian, penolakan, pemeliharaan, pembaruan, pemulihan pembekuan atau pembekuan sertifikasi atau perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi harus memahami standar dan persyaratan sertifikasi yang berlaku dan harus

menunjukkan kompetensinya untuk mengevaluasi hasil proses audit dan rekomendasi tim audit.

PT. TÜV NORD Indonesia memiliki proses terdokumentasi dengan mempertimbangkan setiap tipe sistem manajemen/sertifikasi (produk/proses/jasa) untuk pemantauan dan pengukuran performan dan kompetensi personel yang terlibat dalam kegiatan audit dan sertifikasi, termasuk observasi lapangan

7.1.2.2. Personel yang terlibat dalam Laboratorium

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

- a) Menetapkan kompetensi semua personel yang mengoperasikan peralatan, melakukan pengujian dan/atau kalibrasi, mengevaluasi hasil dan menandatangani Laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi.
- b) Menetapkan personel yang menjalankan tugas tertentu mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman serta keterampilan yang sesuai.
- c) Menetapkan sasaran pendidikan, pelatihan dan keterampilan personel laboratorium.
- d) Melengkapi setiap personel dengan uraian tugas yang berlaku.
- e) Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelatihan.
- f) Memastikan bahwa manajemen memberi wewenang kepada personel tertentu untuk melakukan pengambilan contoh tertentu, pengujian dan/atau Kalibrasi tertentu, menerbitkan laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi tertentu, menginterpretasi serta mengoperasikan peralatan tertentu.
- g) Memastikan jika ada personel yang dikaryakan atau dikontrak, baik internal maupun eksternal, harus disupervisi kompetensinya dan bertindak imparial.
- h) Memelihara kompetensi dan kualifikasi dari personel laboratorium. Melakukan penilaian kualifikasi ulang terhadap personel laboratorium secara internal yang dilakukan dalam setiap interval 3 tahun.

- i) Memelihara rekaman kompetensi, pendidikan dan kualifikasi pelatihan, keterampilan dan penjelasan seluruh personil.

7.1.2.3. Personil yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi produk

PT. TÜV NORD Indonesia mempekerjakan personil yang memiliki pendidikan, pelatihan, pengetahuan teknis dan pengalaman yang diperlukan untuk melaksanakan fungsi sertifikasi berkaitan dengan jenis, kisaran dan volume pekerjaan di bawah Kepala Sertifikasi Produk.

Personil sertifikasi produk dijaga bebas dari pengaruh-pengaruh klien yang memiliki keinginan komersil secara langsung dalam proses sertifikasi. Hal ini dilakukan melalui proses pemilihan dan rekrutmen yang memastikan personil yang kompeten dan memiliki etika dalam anggota tim testing dan sertifikasi.

Personel yang telah memberikan konsultasi kepada klien, atau personel yang telah dipekerjakan oleh klien, tidak boleh ditugaskan oleh lembaga sertifikasi untuk meninjau atau menyetujui keputusan keluhan atau banding klien dalam waktu dua tahun setelah akhir konsultasi atau pekerjaan.

7.1.2.4. Rekrutmen, Induksi dan Orientasi

Rekrutmen

Untuk merekrut karyawan yang memenuhi standar kompetensi yang dibutuhkan, setiap departemen mengajukan permintaan tenaga kerja yang akan dievaluasi oleh HR Departemen dan disesuaikan dengan organisasi perusahaan kemudian meminta persetujuan Presiden Direktur.

Ketika meminta tenaga kerja, departemen terkait juga harus menjelaskan tentang deskripsi pekerjaan, kompetensi minimum yang diperlukan (proses pengetahuan, pengalaman kerja, pendidikan, dll) dan alasan mengapa diperlukan personel tambahan.

HR Departemen akan mencari kandidat melalui pengiriman informasi kerja internal dan eksternal dan kemudian diikuti dengan proses seleksi.

Program Induksi & Orientasi

PT. TÜV NORD Indonesia melakukan proses induksi bagi setiap karyawan baru. Komponen yang disampaikan meliputi prinsip bisnis dan aspek Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan yang terkait dengan pekerjaannya. Setiap fase dari induksi didokumentasikan dengan baik.

7.1.2.5. Kontrak dengan Personel

PT. TÜV NORD Indonesia mewajibkan personel yang terlibat dalam proses Sertifikasi, Pengujian dan/atau Kalibrasi, untuk menandatangani kontrak atau dokumen lain yang menyatakan komitmennya untuk:

- a. Mematuhi aturan yang ditetapkan oleh PT. TÜV NORD Indonesia, termasuk yang berkaitan dengan kerahasiaan dan bebas dari kepentingan komersial dan kepentingan lainnya.
- b. Menyatakan setiap hubungan sebelum dan/atau sekarang pada bagian sendiri, atau hubungan dengan instansi asal, dengan:
 - 1) Pemasok atau perancang produk, atau
 - 2) Penyedia atau pengembang jasa, atau
 - 3) Operator atau pengembang proses pada evaluasi atau sertifikasi yang ditugaskan.
- c. Menyatakan setiap situasi yang diketahui yang dapat menempatkan dirinya atau PT. TÜV NORD Indonesia dengan konflik kepentingan.

PT. TÜV NORD Indonesia akan menggunakan informasi ini sebagai masukan untuk mengidentifikasi resiko terhadap ketidakberpahaman yang timbul oleh kegiatan personel tersebut atau oleh organisasi yang mempekerjakannya.

7.1.2.6 Personel yang terlibat dalam Inspeksi

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia :

- a. Memiliki Manajer Teknis yang kompeten dan berpengalaman dalam pengoperasian Lembaga Inspeksi

- b. Memiliki satu atau lebih personel yang akan ditunjuk yang akan mewakili Manajer Teknis apabila berhalangan hadir dimana bertanggung jawab atas kegiatan inspeksi yang sedang berlangsung
- c. Personil yang terlibat dalam kegiatan inspeksi memiliki kualifikasi yang sesuai, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan tentang persyaratan inspeksi yang akan dilakukan
- d. Mendokumentasikan dengan jelas tugas, tanggung jawab dan wewenang kepada setiap personel inspeksi
- e. Memiliki prosedur terdokumentasi untuk pemilihan, pelatihan, pemberian wewenang secara resmi, dan pemantauan / evaluasi inspektur dan personil lainnya yang terlibat dalam kegiatan inspeksi
- f. Memiliki program pelatihan berdasarkan kemampuan, kualifikasi dan pengalaman masing-masing inspektur dan personel lain yang terlibat dalam kegiatan inspeksi dan atas hasil evaluasi personel
- g. Melakukan pemantauan/evaluasi kinerja terhadap personel yang terlibat dalam kegiatan inspeksi. Hasil evaluasi dapat dijadikan sebagai bahan identifikasi untuk kebutuhan pelatihan
- h. Memelihara rekaman kompetensi, pendidikan dan kualifikasi pelatihan, keterampilan dan penjelasan seluruh personil
- i. Seluruh personil yang terlibat dalam kegiatan inspeksi tidak dibayar dengan cara mempengaruhi hasil inspeksi
- j. Seluruh personil baik internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi kegiatan inspeksi harus bertindak dengan cara tidak memihak
- k. Seluruh personil termasuk subkontraktor, personil badan eksternal atau individu yang bertindak atas nama Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan inspeksi, kecuali jika dipersyaratkan oleh hukum

7.1.2.7 Personel yang terlibat dalam Verifikasi

PT. TÜV NORD Indonesia sebagai Lembaga Verifikasi memiliki prosedur terdokumentasi terkait dengan identifikasi dan kompetensi manajemen dan personel.

Lembaga Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia :

- a) Memiliki personil yang kompeten untuk mengelola jenis dan jangkauan kegiatan verifikasi
- b) Memiliki akses jumlah yang cukup untuk ketua tim verifikasi, verifikator, tenaga ahli yang dapat mencakup ruang lingkup, luas dan volume kegiatan verifikasi.
- c) Memiliki akses ke personel, fasilitas, peralatan, sistem dan layanan pendukung yang diperlukan untuk melakukan kegiatan verifikasinya.
- d) Menggunakan verifikator dan tenaga ahli hanya untuk kegiatan spesifik verifikasi dimana mereka dapat menunjukkan kompetensinya.
- e) Menjelaskan kepada personil yang tepat, tugas, tanggung jawab dan wewenang yang relevan
- f) Memiliki proses untuk menyeleksi, training, mengesahkan secara resmi dan memantau verifikator dan memilih tenaga ahli yang digunakan dalam proses verifikasi
- g) Memastikan bahwa verifikator dan jika diperlukan tenaga ahli memiliki akses informasi terkini, dan dapat menunjukkan pengetahuan tentang proses, persyaratan, metodologi, kegiatan, ketentuan program GRK lainnya yang relevan dan persyaratan hukum yang berlaku
- h) Memastikan bahwa kelompok atau individu yang mempersiapkan dan menulis pernyataan verifikasi memiliki kompetensi untuk mengevaluasi proses verifikasi dan temuan dan rekomendasi terkait dari Tim Verifikasi
- i) Secara berkala memantau kinerja semua personil yang terlibat dalam verifikasi (termasuk kombinasi observasi lapangan, tinjauan temuan verifikasi, laporan dan umpan balik dari klien atau pasar), dengan mempertimbangkan tingkat aktivitas dan risiko yang berkaitan dengan kegiatan mereka.

- j) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan menyediakan, jika diperlukan, pelatihan proses, persyaratan, metodologi, kegiatan, dan persyaratan program GRK lain yang relevan.

7.1.3. Infrastruktur

Lembaga Sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan, menyediakan, dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk pelayanan. Infrastruktur mencakup:

1. Gedung, ruang kerja dan peralatan penunjang
2. Peralatan yang dipakai dalam proses (perangkat keras dan lunak)
3. Sarana pendukung (seperti transportasi dan komunikasi)

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia melakukan pengelolaan peralatan sebagai berikut:

- a. Melengkapi peralatan untuk menunjang kegiatan Pengujian dan/atau Kalibrasi, termasuk untuk pengambilan sampel.
- b. Memastikan peralatan dan piranti lunak yang digunakan untuk Pengujian dan/atau Kalibrasi mampu menghasilkan akurasi yang diperlukan.
- c. Memiliki program untuk mengkalibrasi atau memverifikasi peralatan yang berpengaruh terhadap mutu hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi.
- d. Menetapkan personel yang berwenang untuk mengoperasikan peralatan yang dilengkapi dengan instruksi yang mutakhir.
- e. Memberikan identifikasi yang unik kepada peralatan dan piranti lunak yang mempengaruhi hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi.
- f. Memelihara catatan untuk setiap peralatan dan piranti lunaknya.
- g. Menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur pemeliharaan mesin, alat dan lingkungan.

- h. Menarik dari lapangan atau memberikan label merah terhadap peralatan yang memberikan hasil yang mencurigakan atau diluar batas yang ditentukan.
- i. Memastikan peralatan laboratorium yang telah diuji diberi label, kode atau identitas lainnya untuk indikasi status kalibrasinya.
- j. Memastikan peralatan yang berada diluar kendali langsung laboratorium, fungsi dan status kalibrasinya diperiksa secara berkala dan pemeriksaan dilaksanakan sesuai prosedur pengendalian peralatan Pengujian dan/atau Kalibrasi.
- k. Membuat faktor koreksi terhadap alat pengujian untuk menjamin data pengujian yang akurat serta dipastikan selalu dimutakhirkan dan diterapkan sejauh diperlukan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan
- l. Menjamin peralatan dari penyetelan yang mengakibatkan ketidakabsahan hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi

Fasilitas dan Peralatan yang digunakan Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia :

- a. Fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk kegiatan inspeksi tersedia, sesuai dan memadai serta dilakukan dengan cara yang kompeten dan aman
- b. Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia tidak perlu menjadi pemilik fasilitas atau peralatan yang digunakan. Fasilitas dan peralatan dapat dipinjam, disewa atau disediakan oleh pihak lain (misalnya produsen atau pemasang peralatan). Tanggung jawab untuk kesesuaian dan status kalibrasi peralatan yang digunakan untuk kegiatan inspeksi, baik yang dimiliki oleh Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia atau tidak, adalah menjadi tanggung jawab Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia dan memastikan berlanjutnya kesesuaian fasilitas dan peralatan yang digunakan

- c. Memiliki aturan untuk akses dan penggunaan fasilitas dan peralatan tertentu yang digunakan untuk melakukan inspeksi
- d. Seluruh peralatan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap hasil inspeksi, harus ditetapkan dan diidentifikasi secara unik, bila sesuai serta dirawat secara benar sesuai dengan prosedur dan instruksi terdokumentasi
- e. Peralatan pengukuran yang memiliki pengaruh signifikan terhadap hasil inspeksi harus dikalibrasi sebelum digunakan ke dalam jasa inspeksi dan selanjutnya sesuai dengan program yang dibuat.
- f. Membuat jadwal kalibrasi. Pengukuran yang dilakukan tertelusur ke Standar Pengukuran Nasional atau Internasional jika tersedia. Bila ketertelusuran ke Standar Pengukuran Nasional atau Internasional ini tidak berlaku, maka bukti korelasi atau akurasi hasil inspeksi dipelihara
- g. Standar referensi pengukuran digunakan hanya untuk kalibrasi dan bukan untuk tujuan lain. Standar referensi pengukuran dikalibrasi untuk memberikan ketertelusuran ke Standar Pengukuran Nasional atau Internasional
- h. Jika relevan, peralatan dilakukan pengecekan diantara rekalisasi berkala. Bahan acuan bila mungkin, harus tertelusur ke Standar Nasional atau Internasional bahan acuan
- i. Memastikan penggunaan komputer (perangkat lunak) atau peralatan otomatis yang berhubungan dengan inspeksi memadai untuk digunakan
- j. Memiliki prosedur terdokumentasi untuk penanganan peralatan yang rusak
- k. Informasi yang relevan pada peralatan termasuk perangkat lunak direkam dan dipelihara, termasuk identifikasi dan bila sesuai informasi tentang kalibrasi dan pemeliharaan
- l. Jika relevan, Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia melakukan pemilihan dan persetujuan pemasok, verifikasi barang dan jasa yang masuk, memastikan fasilitas penyimpanan yang sesuai. Jika diterapkan, kondisi barang yang disimpan dinilai pada interval waktu yang tepat untuk mendeteksi degradasi.

7.1.4. Lingkungan untuk operasi proses

PT. TÜV NORD Indonesia menentukan dan mengelola lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk pelayanan jasa sertifikasi dan laboratorium serta keamanan dan kenyamanan pekerjanya.

Laboratorium PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan dan menjamin tersedianya fasilitas yang mampu mendukung kepastian kebenaran dan keabsahan hasil kerja Pengujian dan/atau Kalibrasi, kondisi penerangan dan kondisi lingkungan agar tidak mengakibatkan terjadinya ketidakabsahan hasil pengujian dan/atau kalibrasi serta keamanan dan kenyamanan pekerjanya. Selain itu dilakukan juga pengendalian terhadap akses ruangan yang dapat mempengaruhi mutu pengujian dan/atau kalibrasi.

Tata rumah tangga yang baik diterapkan di laboratorium dan tempat lainnya agar menunjang penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan.

7.1.5. Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya (Laboratorium Penguji & Kalibrasi)

PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan dan menjamin tersedianya sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kepastian kebenaran dan keabsahan hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian hasil pelayanan terhadap persyaratan.

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia memastikan Ketertelusuran Pengukuran dengan cara sebagai berikut:

1. Menetapkan program untuk mengkalibrasi peralatan yang terkait dengan Pengujian dan/atau Kalibrasi serta memastikan standar yang digunakan adalah tepat sesuai dengan ketelitian alat.
2. Memastikan hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi yang dilakukan dan dioperasikan tertelusur ke Sistem Satuan Internasional dan peralatan yang digunakan dalam pengujian memberikan nilai ketidakpastian pengukuran sesuai dengan yang dipersyaratkan.

3. Menetapkan program untuk kalibrasi atau verifikasi standar acuan yang dimiliki.
4. Memastikan untuk menggunakan bahan acuan yang bersertifikat, dan bila memungkinkan, mampu telusur ke satuan SI.
5. Melakukan pemeriksaan alat untuk memelihara kepercayaan status kalibrasi dari standar acuan sesuai prosedur dan jadwal tertentu.
6. Menetapkan prosedur atau instruksi kerja untuk penyimpanan dan penggunaan penanganan standar dan bahan acuan.

7.1.6. Pengetahuan Organisasi

PT. TÜV NORD Indonesia menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk proses dan untuk mencapai kesesuaian pelayanan. Ini termasuk pengetahuan dan informasi yang diperoleh dari:

- a) Sumber internal, seperti pelajaran dari pengalaman sebelumnya, umpan balik dari para ahli persoalan terkait, dan / atau kekayaan intelektual
- b) Sumber eksternal seperti standar, akademik, konferensi, dan / atau informasi yang dikumpulkan dari pelanggan atau pemasok

7.2. Kompetensi dan Pelatihan

7.2.1. Kompetensi manajemen dan personel

PT. TÜV NORD Indonesia :

- Memiliki proses untuk menjamin bahwa personel memiliki pengetahuan dan keahlian yang sesuai dengan tipe sistem manajemen (Contoh: Sistem Manajemen Lingkungan, Sistem Manajemen Mutu, Sistem Manajemen Keamanan Informasi, Sistem Manajemen Energi) dan wilayah geografi dimana lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia beroperasi serta pengetahuan dan keahlian yang sesuai dengan ruang lingkup dalam inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi

- Menetapkan kompetensi yang diperlukan untuk setiap bidang teknis (sesuai dengan skema sertifikasi spesifik), dan untuk setiap fungsi dalam kegiatan sertifikasi / inspeksi / pengujian / kalibrasi / verifikasi
- Menentukan cara memperagakan kompetensi sebelum melaksanakan fungsi spesifik.
- Menentukan fungsi yang dilaksanakan oleh manajemen dan personel administratif disamping mereka yang melaksanakan kegiatan audit dan sertifikasi secara langsung.
- Memiliki akses kepada tenaga ahli teknis

7.2.2. Pelatihan

Untuk mengembangkan kompetensi karyawan, akan dilakukan training secara berkelanjutan. Setiap departemen bersama dengan HRD bertanggung jawab untuk mengidentifikasi kebutuhan training dan mengembangkan kemampuan karyawannya, memonitor pelaksanaan training yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan memastikan efektifitas training telah dievaluasi dengan baik.

PT. TÜV NORD Indonesia memelihara rekaman:

- Personel yang mutakhir mencakup kualifikasi, pelatihan, pengalaman, afiliasi, status profesional, kompetensi
- Setiap jasa konsultan yang sesuai yang telah diberikan

7.3. Kesadaran

Personel yang bekerja dalam Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kesadaran akan :

- a) Kebijakan Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan
- b) Sasaran Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan yang relevan.
- c) Kontribusi mereka terhadap efektivitas Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan, termasuk manfaat-manfaat dari kinerja tersebut yang ditingkatkan, dan

- d) Dampak dari ketidaksesuaian terhadap persyaratan Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan.

7.4. Komunikasi, Partisipasi dan Konsultasi

Berbagai mekanisme komunikasi ditetapkan untuk memastikan Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan berjalan dengan efektif dan efisien. PT. TÜV NORD Indonesia percaya bahwa komunikasi internal dan eksternal adalah hal yang sangat penting.

Informasi akan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami, mengalir dua arah antara manajemen dan karyawan, tidak hanya isu-isu terkait kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan, tetapi juga terkait dengan efisiensi perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk lebih maju dan efisien serta memastikan Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan berjalan dengan efektif.

PT. TÜV NORD Indonesia juga mengakomodasi klaim eksternal. Ini akan ditinjau terlebih dahulu untuk memastikan validitasnya. Tindakan perbaikan akan diambil untuk memastikan klaim diselesaikan dengan baik.

PT. TÜV NORD Indonesia memastikan bahwa proses komunikasi, partisipasi dan konsultasi yang baik ditetapkan melalui sistem rapat mingguan, rapat koordinasi bulanan, pelatihan dan induksi, rapat Kaji Ulang Manajemen dan pertemuan lainnya.

Manajemen dari lembaga sertifikasi produk memiliki wewenang untuk berkomunikasi dengan klien, baik secara verbal maupun melalui transmisi dokumen-dokumen baik tulisan maupun berbentuk gambar ataupun bentuk kontrak. Manajemen juga menyediakan informasi berkenaan dengan kegiatan-kegiatan seperti yang ditentukan oleh aturan-aturan akreditasi, termasuk perubahan-perubahan sistem.

Kepala Lembaga Sertifikasi Produk PT. TÜV NORD Indonesia mewajibkan pemohon agar membuat pernyataan jaminan produk dalam pemenuhan persyaratan sertifikasi dalam bentuk *Conformity Declaration*.

Contoh-contoh konsultasi yang tidak diperbolehkan adalah:

- Menyediakan atau mendesain ulang jenis produk yang disertifikasi;
- Memberikan nasehat atau menyediakan jasa konsultasi kepada pemohon mengenai cara mengatasi masalah yang menghambat permohonan sertifikasi;
- Memberikan nasehat spesifik yang dapat mempengaruhi kenetralan proses dan keputusan sertifikasi produk;

Adapun contoh-contoh konsultasi berikut yang dapat menghambat sertifikasi, dapat dilakukan dengan cara kreatif untuk pengembangan dan pemantauan/perbaikan yang terus-menerus dari produk, proses atau jasa, yaitu:

- Memberikan dukungan/saran spesifik untuk elemen disain;
- Menyusun atau membuat manual, buku pegangan dan prosedur;
- Keterlibatan dalam pemantauan pemasok, kaji ulang dan proses pengambilan keputusan yang diterapkan untuk produk

Definisi tersebut mencakup seluruh aspek termasuk aspek keuangan.

Kegiatan-kegiatan berikut tidak diperhitungkan sebagai konsultasi sepanjang tidak ada pertentangan yang terlihat jelas:

- Kegiatan-kegiatan yang secara langsung berkaitan dengan sertifikasi (rapat-rapat, tinjauan dokumen dan tindak lanjut dari ketidaksesuaian);
- Publikasi interpretasi standard PT. TÜV NORD Indonesia , jika ada;
- Pre-visit, sepanjang hal ini semata-mata digunakan untuk membantu kesiapan untuk sertifikasi dan tidak ada kegiatan konsultasi dilakukan;
- Kinerja dari testing pihak kedua dan ketiga diluar ruang lingkup sertifikasi;
- Jasa-jasa penambahan nilai (*value-added services*), seperti identifikasi kesempatan untuk peningkatan tanpa merekomendasikan solusi.

Ketentuan dari pasal ini juga berlaku untuk personil subkontrak seperti inspektor eksternal, tenaga-tenaga ahli dan badan-badan terkait. Inspektor-inspektor yang tidak dipekerjakan secara permanen oleh PT. TÜV NORD Indonesia dan tenaga-tenaga ahli yang digunakan dalam proses sertifikasi diharuskan untuk memberi pernyataan tidak melakukan kegiatan konsultasi.

7.5. Informasi Terdokumentasi

7.5.1. Pengendalian Dokumen

PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan prosedur untuk mengendalikan dokumen (internal dan eksternal). Prosedur menetapkan pengendalian yang dibutuhkan untuk:

- a) Menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan
- b) Memberikan identifikasi khusus kepada Dokumen Sistem Manajemen yang berlaku
- c) Meninjau dan memutakhirkan seperlunya dan menyetujui ulang dokumen
- d) Menjamin bahwa setiap perubahan dan status revisi terakhir dokumen teridentifikasi.
- e) Menjamin bahwa versi dokumen yang berlaku dan relevan tersedia di tempat penggunaan
- f) Menjamin bahwa dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali
- g) Menjamin bahwa dokumen eksternal teridentifikasi dan distribusinya terkendali
- h) Mencegah penggunaan dokumen kadaluarsa yang tidak disengaja dan memberi identifikasi yang sesuai untuk dokumen tersebut jika dokumen itu disimpan untuk maksud tertentu.

7.5.2. Pengendalian Rekaman

Mengenai pengendalian rekaman, PT. TÜV NORD Indonesia :

- a) Menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur pengendalian rekaman untuk proses identifikasi, pengumpulan, pemberian indeks, penyimpanan, pengarsipan, pemeliharaan dan pemusnahan rekaman.
- b) Memastikan semua rekaman dapat dibaca dan disimpan serta dipelihara sehingga mudah untuk diambil.
- c) Menyimpan dan memelihara dengan baik rekaman yang dapat dijamin keamanan dan kerahasiaannya.

- d) Melindungi setiap rekaman yang disimpan secara elektronik untuk mencegah akses dari pihak yang tidak berwenang, serta membuat cadangan rekamannya.

Rekaman Pemohon dan Klien Lembaga Sertifikasi

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memelihara rekaman audit dan kegiatan sertifikasi lainnya untuk:

- Seluruh klien
- Organisasi yang mengajukan permohonan
- Organisasi yang diaudit
- Organisasi yang disertifikasi
- Organisasi yang sertifikasinya dibekukan
- Organisasi yang sertifikasinya dicabut

Rekaman klien yang disertifikasi mencakup:

- Informasi permohonan
- Laporan audit awal/evaluasi, survailen, dan sertifikasi ulang
- Perjanjian sertifikasi
- Justifikasi metodologi yang digunakan untuk pengambilan contoh
- Justifikasi untuk penentuan waktu auditor
- Verifikasi koreksi dan tindakan korektif
- Rekaman keluhan, koreksi dan tindakan korektifnya
- Rekaman banding, koreksi dan tindakan korektifnya
- Pertimbangan keputusan komite, jika ada
- Dokumentasi keputusan sertifikasi
- Dokumen-dokumen sertifikasi termasuk ruang lingkup sertifikasi berkenaan dengan produk, proses atau jasa bila ada
- Rekaman terkait penting untuk menetapkan kredibilitas sertifikasi seperti bukti kompetensi auditor dan tenaga ahli
- Program audit

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menyimpan rekaman pemohon dan klien untuk menjamin bahwa informasi disimpan secara rahasia.

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan prosedur untuk penyimpanan rekaman dalam periode waktu tertentu sesuai dengan ketentuan kontrak dan legal. Rekaman klien yang tersertifikasi dan klien sebelumnya yang tersertifikasi harus disimpan untuk durasi siklus terakhir ditambah satu siklus sertifikasi lengkap. Akses terhadap rekaman ini konsisten dengan pengaturan kerahasiaan.

Rekaman teknis Laboratorium

- a) Laboratorium PT. TÜV NORD Indonesia menentukan masa penyimpanan rekaman.
- b) Mencatat hasil pengamatan data dan perhitungan pada saat pekerjaan dilaksanakan dan dapat diidentifikasi pekerjaan asalnya.
- c) Menetapkan sistem perbaikan rekaman mutu dengan cara mencoret setiap kesalahan, kemudian diparaf oleh pelaksanaannya dan mengganti nilai yang benar disisinya.
- d) Laboratorium PT. TÜV NORD Indonesia menyimpan rekaman untuk menunjukkan bahwa seluruh proses Pengujian dan/atau Kalibrasi telah dipenuhi secara efektif.

PT. TÜV NORD Indonesia menyimpan rekaman rahasia. Rekaman dibawa, dikirim dan ditransfer dengan cara menjamin kerahasiaan tetap terjaga.

Rekaman kegiatan inspeksi

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia memelihara seluruh rekaman yang terkait dengan kegiatan inspeksi untuk menunjukkan pemenuhan secara efektif prosedur inspeksi dan memungkinkan evaluasi terhadap kegiatan inspeksi.

Laporan inspeksi atau sertifikat harus dapat tertelusur secara internal sampai kepada inspektur yang melakukan inspeksi.

Rekaman kegiatan verifikasi

Lembaga Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memelihara dan mengelola rekaman kegiatan verifikasi, termasuk :

- a) Informasi aplikasi dan ruang lingkup verifikasi
- b) Penetapan waktu verifikasi
- c) Konfirmasi penyelesaian kegiatan verifikasi termasuk temuan dan informasi tentang perbedaan material atau non material
- d) Pernyataan verifikasi
- e) Catatan keluhan dan banding dan koreksi atau tindakan korektif selanjutnya

Lembaga Verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memelihara catatan verifikasi dengan aman dan rahasia termasuk selama transportasi, transmisi, atau transfer mereka. PT. TÜV NORD Indonesia menyimpan catatan verifikasi sesuai dengan Program GHG, kontraktual, hukum, atau persyaratan sistem manajemen lainnya.

8. OPERASIONAL

PT. TÜV NORD Indonesia memiliki proses pengendalian yang efektif dari kegiatan bisnis yang dilakukan, termasuk kantor representatif, terlepas dari status hukum, hubungan kerjasama atau lokasi geografis yaitu dengan mempertimbangkan resiko dalam kegiatan tersebut untuk menciptakan kompetensi, konsistensi dan ketidakberpihakan dari PT. TÜV NORD Indonesia.

Lembaga sertifikasi/verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mempertimbangkan tingkat dan metode pengendalian kegiatan yang sesuai yang dilakukan termasuk untuk prosesnya, tehnik area operasi Lembaga sertifikasi/verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia, kompetensi personil, garis kontrol manajemen, laporan dan akses jarak jauh operasi dan rekaman.

Kantor representatif PT. TÜV NORD Indonesia yang berlokasi di Surabaya dan Medan hanya mencakup kegiatan sales, sedangkan kegiatan operasional terkait dengan proses sertifikasi/verifikasi mulai dari kaji ulang permohonan sampai dengan penerbitan sertifikat dilakukan oleh Kantor Pusat di Jakarta. Sehingga data yang tersedia di kantor cabang Surabaya dan Medan hanya berupa data informasi klien. Untuk mengendalikan dan mengawasi kegiatan sales di kantor representatif, maka dilakukan audit internal setahun sekali.

8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasi

8.1.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasi Sistem Sertifikasi

8.1.1.1. Umum

Program audit Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mencakup dua tahap audit awal/evaluasi, audit survailen pada tahun pertama dan kedua, dan audit sertifikasi ulang di tahun ketiga sebelum berakhirnya sertifikasi. Program audit untuk siklus sertifikasi mencakup persyaratan manajemen secara lengkap.

Audit survailen dilakukan sekali setahun, kecuali dalam tahun sertifikasi ulang. Tanggal audit survailen pertama setelah sertifikasi awal tidak boleh lebih dari 12 bulan sejak tanggal keputusan.

Penentuan program audit dan penyesuaiannya harus mempertimbangkan:

- Ukuran organisasi klien, lingkup dan kompleksitas sistem manajemen, produk dan proses, tingkat efektifitas sistem manajemen dan hasil audit sebelumnya
- Keluhan yang diterima oleh Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengenai klien
- Audit gabungan, integrasi atau join
- Perubahan persyaratan sertifikasi
- Perubahan persyaratan hukum
- Perubahan persyaratan akreditasi
- Data kinerja organisasi
- Pihak kepentingan yang relevan

Ketika PT. TÜV NORD Indonesia akan mempertimbangkan sertifikasi atau audit yang telah diberikan kepada klien, PT. TÜV NORD Indonesia akan mengumpulkan informasi yang cukup dan dapat diverifikasi untuk menjustifikasi dan merekam setiap penyesuaian program audit.

Program audit dan rencana audit mempertimbangkan klien yang beroperasi dengan sistem shift.

8.1.1.2. Rencana Audit

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menjamin bahwa suatu rencana audit untuk setiap audit ditetapkan sebagai dasar perjanjian tentang pelaksanaan dan penjadwalan kegiatan audit.

Rencana audit harus dikomunikasikan dan tanggal audit harus disetujui sebelumnya bersama dengan organisasi klien.

8.1.1.3. Penetapan Sasaran, Lingkup dan Kriteria Audit

Sasaran audit ditetapkan oleh Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia. Lingkup dan kriteria audit termasuk perubahan apapun ditetapkan oleh Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia setelah berdiskusi dengan klien.

Sasaran audit mencakup sebagai berikut:

- a. Penentuan kesesuaian sistem manajemen klien atau bagian dari tersebut, dengan kriteria audit
- b. Penentuan kemampuan sistem manajemen untuk memastikan bahwa klien memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan kontrak yang berlaku
- c. Penentuan efektifitas sistem manajemen untuk memastikan klien dapat mencapai sasaran tertentu
- d. Sebagaimana berlaku, identifikasi area untuk peningkatan potensi sistem manajemen

Lingkup audit menjelaskan cakupan dan batasan audit seperti lokasi, unit organisasi, aktivitas dan proses yang diaudit. Apabila proses sertifikasi awal atau sertifikasi ulang terdiri atas lebih dari satu audit (Contoh: meliputi lokasi yang berbeda) lingkup suatu audit individual tidak dapat mencakup seluruh ruang lingkup sertifikasi secara penuh, tetapi totalitas audit harus konsisten dengan ruang lingkup dokumen sertifikasi.

Kriteria audit digunakan sebagai acuan terhadap kesesuaian yang ditetapkan, dan mencakup:

1. Persyaratan dokumen normatif yang ditetapkan tentang sistem manajemen
2. Penetapan proses dan dokumentasi sistem manajemen yang dikembangkan oleh klien

8.1.1.4. Proses Seleksi dan Penunjukan Tim Audit

PT. TÜV NORD Indonesia memiliki suatu proses seleksi dan penunjukan tim audit, termasuk pemimpin tim audit, dengan mempertimbangkan kompetensi yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran audit dan persyaratan ketidakberpihakan.

Proses harus didasarkan pada persyaratan yang terdokumentasi, yang disusun sesuai dengan panduan yang relevan dalam ISO 19011:2018

8.1.1.5. Waktu Audit

PT. TÜV NORD Indonesia memiliki prosedur penentuan waktu audit terdokumentasi. Untuk setiap klien, PT. TÜV NORD Indonesia menentukan waktu yang diperlukan untuk merencanakan dan menyelesaikan suatu audit sistem manajemen klien secara lengkap dan efektif. Waktu audit ditentukan oleh PT. TÜV NORD Indonesia dan justifikasi penentuan waktu audit harus direkam. Dalam menentukan waktu audit, PT. TÜV NORD Indonesia mempertimbangkan, antara lain aspek berikut ini:

- a. Persyaratan standar sistem manajemen yang sesuai
- b. Ukuran dan kompleksitas
- c. Konteks teknologi dan peraturan perundang-undangan
- d. Setiap outsourcing dari tiap kegiatan yang termasuk di dalam lingkup sistem manajemen
- e. Hasil setiap audit sebelumnya
- f. Jumlah tapak (site) dan multisite yang dipertimbangkan
- g. Resiko yang berhubungan dengan produk, proses atau aktifitas organisasi
- h. Audit kombinasi, gabungan atau integrasi

8.1.1.6. Pengambilan Contoh Multi site

PT. TÜV NORD Indonesia mengembangkan suatu program pengambilan contoh untuk memastikan audit sistem manajemen dengan benar apabila pengambilan contoh multisite digunakan untuk mengaudit sistem manajemen klien yang memiliki kegiatan yang sama di berbagai lokasi. Alasan untuk rencana pengambilan contoh harus didokumentasikan.

8.1.1.7. Tugas Team Audit

Tugas yang diberikan kepada tim audit harus ditetapkan dan diketahui oleh organisasi klien, dan harus mensyaratkan tim audit untuk :

- a) Menguji dan memverifikasi: Struktur, Kebijakan, Proses, Prosedur, Rekaman dan Dokumen terkait dari Organisasi Klien sesuai dengan Sistem Manajemen
- b) Menentukan bahwa hal tersebut di atas memenuhi seluruh persyaratan yang sesuai dengan lingkup sertifikasi yang dimaksudkan
- c) Menentukan bahwa prosedur ditetapkan, diterapkan dan dipelihara secara efektif sehingga memberi kepercayaan dalam sistem manajemen klien
- d) Mengkomunikasikan kepada klien atas setiap tindakannya yang tidak konsisten antara kebijakan, sasaran dan target klien (sesuai dengan harapan standar sistem manajemen atau dokumen normatif lainnya) dengan hasil yang dicapai.

8.1.1.8. Informasi Latar Belakang Team Audit

- a) Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menyediakan nama dan bila diminta, menyediakan informasi latar belakang dari setiap anggota tim audit dengan waktu yang cukup bagi organisasi klien untuk mengajukan keberatan atas auditor atau tenaga ahli yang ditunjuk.
- b) PT. TÜV NORD Indonesia menyusun ulang Team Audit dalam rangka menanggapi keberatan yang sah.

8.1.1.9. Audit Lapangan

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki suatu proses untuk melaksanakan audit lapangan sebagaimana ditetapkan dalam persyaratan terdokumentasi sesuai dengan panduan yang relevan dalam ISO 19011:2018.

8.1.1.10. Laporan Audit

PT. TÜV NORD Indonesia memberikan laporan tertulis untuk setiap audit. Laporan tersebut harus didasarkan pada panduan yang sesuai yang terdapat dalam ISO 19011:2018.

8.1.1.11. Koreksi dan Tindakan Koreksi

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mempersyaratkan klien untuk menganalisis penyebab dan menjelaskan koreksi spesifik dan tindakan koreksi yang dilakukan atau direncanakan untuk dilakukan, untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terdeteksi dalam waktu yang ditentukan.

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengkaji dan melakukan verifikasi terhadap efektivitas koreksi dan tindakan koreksi yang diajukan oleh klien untuk menentukan apakah hal tersebut dapat diterima, selanjutnya klien akan diinformasikan terkait hasilnya.

8.1.1.12. Audit Tambahan

Organisasi yang diaudit harus diinformasikan jika ada audit lengkap tambahan, audit terbatas tambahan, atau bukti terdokumentasi (untuk dikonfirmasi dalam audit surveilen mendatang) untuk memverifikasi koreksi dan tindakan koreksi yang efektif.

8.1.1.13. Perbedaan Personel Pembuat Keputusan Sertifikasi

PT. TÜV NORD Indonesia menjamin bahwa personel yang membuat keputusan untuk pemberian atau penolakan sertifikasi, perluasan atau pengurangan lingkup sertifikasi, pembekuan atau pemulihan sertifikasi, pencabutan atau pembaruan sertifikasi berbeda dengan yang melakukan audit. Personel yang ditunjuk untuk membuat keputusan sertifikasi harus memiliki kompetensi yang sesuai.

8.1.1.14. Konfirmasi sebelum membuat Keputusan Sertifikasi

PT. TÜV NORD Indonesia mengkonfirmasi sebelum membuat keputusan, mengenai:

- a) Informasi yang diberikan oleh tim audit berkaitan dengan persyaratan sertifikasi dan lingkup sertifikasi adalah cukup.

- b) PT. TÜV NORD Indonesia telah mengkaji, menerima dan memverifikasi efektifitas koreksi dan tindakan koreksi untuk ketidaksesuaian major
- c) PT. TÜV NORD Indonesia telah mengkaji dan menerima rencana koreksi dan tindakan koreksi untuk ketidaksesuaian minor

8.1.2. Perencanaan dan Pengendalian Operasi Sistem Sertifikasi Produk

PT. TÜV NORD Indonesia mempunyai kondisi tertentu dan proses menghasilkan, pemeliharaan, mengakhiri atau perpanjangan sertifikasi. Kondisi ini digambarkan dalam perjanjian sertifikasi untuk skema sertifikasi dan prosedur yang berhubungan.

Empat tahap dalam proses sertifikasi produk adalah:

- Tahap I - Peninjauan kontrak
- Tahap II - Persiapan testing
- Tahap III - Registrasi sertifikat
- Tahap IV - Pengawasan dari sistem produk yang telah disertifikasi

Klien akan menginformasikan kemudian untuk perubahan yang berarti ke persyaratan aktifitas sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia . Apabila manajemen tidak mengindahkan ketentuan – ketentuan tersebut diatas, maka personil Lembaga Sertifikasi Produk berhak mengidentifikasi serta wajib menginformasikan kepada Regulator, Akreditasi, dan atau pihak yang berwenang.

Jika dikehendaki, tambahan informasi akan diberikan kepada pemohon. Penjelasan akan selalu diberikan kepada pemohon sesuai dengan ruang lingkup sertifikasi.

8.1.3. Perencanaan dan Pengendalian Operasi Kegiatan Inspeksi

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia menggunakan metode dan prosedur untuk kegiatan inspeksi berdasarkan persyaratan yang ditetapkan dalam inspeksi yang akan dilakukan. Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia dapat mengembangkan metode dan prosedur tertentu untuk digunakan. Klien dapat mengusulkan metode inspeksi yang akan digunakan,

namun Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia dapat menolak jika metode inspeksi dianggap tidak tepat.

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia sebelum melakukan kegiatan inspeksi menetapkan perencanaan inspeksi, teknik sampling dan teknik inspeksi serta teknik statistik apabila diperlukan. Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia menggunakan dan mendokumentasikan metode inspeksi non standar apabila metode standar tidak tersedia.

Semua dokumen yang terkait dengan kegiatan inspeksi mulai dari prosedur, instruksi kerja, formulir, data referensi yang relevan dipelihara kemutakhirannya dan tersedia bagi personel. Kontrak kerja tersedia untuk memastikan Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki lingkup keahlian dan sumber daya yang memadai untuk memenuhi persyaratan. Apabila menggunakan informasi yang diberikan pihak lain sebagai bagian dari proses inspeksi, Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia memverifikasi integritas dari informasi tersebut.

Hasil pengamatan atau data yang diperoleh dalam kegiatan inspeksi direkam dan dipelihara untuk mencegah hilangnya informasi yang relevan. Perhitungan dan pemindahan data akan dicek kesesuaiannya.

Setiap barang dan sampel yang akan dilakukan inspeksi disiapkan dan diidentifikasi secara unik untuk menghindari kebingungan terhadap identitas barang dan sampel. Apabila terdapat kelainan yang nampak, maka akan diberitahukan kepada atau diberitahukan oleh inspektur dan akan dilakukan pencatatan. Apabila terdapat keraguan terhadap kesesuaian barang yang akan diinspeksi atau terdapat ketidaksesuaian pada barang sesuai dengan deskripsi yang diberikan pada kesepakatan kontrak kerja, Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia akan menghubungi klien untuk meminta klarifikasi sebelum proses inspeksi dilanjutkan. Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia mendokumentasikan prosedur dan fasilitas yang sesuai untuk menghindari degradasi atau kerusakan barang yang inspeksi dibawah tanggung jawabnya.

Hasil kegiatan inspeksi dituangkan dalam laporan inspeksi atau sertifikat inspeksi yang tertelusur.

8.1.4. Perencanaan dan Pengendalian Operasi Kegiatan Verifikasi GRK

Lembaga verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia melakukan proses verifikasi konsisten dengan persyaratan ISO 14065. Selain itu, Lembaga verifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memastikan sistemnya didokumentasikan secara memadai untuk memastikan permohonan kegiatan verifikasi konsisten dengan kriteria verifikasi tertentu. Proses verifikasi mencakup tahapan kegiatan berikut:

- a) *Pre-Engagement* (*Questionnaire*, penawaran, kontrak, dll)
- b) Pendekatan (Analisa Strategis, penilaian risiko, Rencana Verifikasi, Rencana Sampling dll)
- c) Verifikasi (Kegiatan lapangan)
- d) Pernyataan verifikasi

Prosedur kegiatan verifikasi GRK dijelaskan lebih detail dalam prosedur PGHG-TNI-001.

8.2. Persyaratan Layanan, Lingkungan, Kesehatan dan Keselamatan

8.2.1. Persyaratan Sistem Sertifikasi

8.2.1.1. Permohonan

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mensyaratkan wakil yang berwenang dari organisasi pemohon untuk memberikan informasi yang diperlukan untuk menetapkan hal sebagai berikut:

- a. Ruang lingkup sertifikasi yang diinginkan
- b. Fitur umum dari organisasi pemohon, mencakup nama dan alamat dari lokasi fisik, aspek signifikan dari proses dan operasinya, dan setiap kewajiban hukum lainnya yang sesuai

- c. Informasi umum sesuai bidang sertifikasi yang dimohon, berkenaan dengan organisasi pemohon seperti aktivitasnya, sumberdaya manusia dan teknisnya, fungsi dan jika ada, hubungannya dengan organisasi yang lebih besar
- d. Informasi mengenai seluruh proses yang di-outsource yang digunakan organisasi dan akan mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan
- e. Standar atau persyaratan lain keperluan sertifikasi organisasi pemohon
- f. Informasi mengenai penggunaan konsultasi yang berkaitan dengan sistem manajemen

8.2.1.2. Kajian Permohonan

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia melaksanakan kajian terhadap permohonan dan informasi tambahan sebelum melakukan audit untuk menjamin:

- a. Informasi mengenai organisasi pemohon dan sistem manajemennya adalah cukup untuk melaksanakan audit;
- b. Persyaratan untuk sertifikasi telah ditetapkan dan didokumentasikan dengan jelas, serta telah disediakan bagi organisasi pemohon
- c. Setiap perbedaan pemahaman antara PT. TÜV NORD Indonesia dan organisasi pemohon telah terselesaikan
- d. PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kompetensi dan kemampuan untuk melaksanakan kegiatan sertifikasi;
- e. Lingkup sertifikasi, lokasi operasi dari organisasi pemohon, waktu yang diperlukan untuk audit secara lengkap dan setiap kegiatan lainnya yang mempengaruhi kegiatan sertifikasi telah diperhitungkan (bahasa, kondisi keamanan, ancaman terhadap ketidakberpahaman, dll);
- f. Rekaman justifikasi keputusan untuk melakukan audit dipelihara

Berdasarkan pengkajian permohonan lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan kompetensi yang dibutuhkan untuk dicakup dalam tim audit dan keputusan sertifikasi.

Tim Audit harus ditunjuk dan terdiri atas auditor (dan tenaga ahli teknis bila diperlukan), yang diantara mereka memiliki kompetensi secara menyeluruh yang telah diidentifikasi oleh PT. TÜV NORD Indonesia untuk mensertifikasi organisasi pemohon.

Seleksi tim audit harus dilaksanakan dengan mengacu pada kompetensi auditor dan tenaga ahli teknis yang ditetapkan dan dapat mencakup Sumber Daya Internal maupun Eksternal.

Individu yang akan melaksanakan keputusan sertifikasi harus ditunjuk untuk menjamin tersedianya kompetensi yang memadai.

8.2.1.3. Pertukaran informasi antara lembaga sertifikasi dan kliennya

a) Informasi kegiatan dan persyaratan sertifikasi.

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menyampaikan kepada kliennya hal berikut yang mutakhir:

- Deskripsi rinci mengenai kegiatan sertifikasi awal dan kelanjutannya, termasuk permohonan, audit awal/evaluasi, audit survailen, dan proses pemberian, pemeliharaan, pengurangan, perluasan, pembekuan, pencabutan sertifikasi dan sertifikasi ulang;
- Persyaratan normatif untuk sertifikasi
- Informasi mengenai biaya permohonan, sertifikasi awal dan kelanjutannya
- Persyaratan PT. TÜV NORD Indonesia sebagai lembaga sertifikasi untuk calon klien:
 - ❖ Memenuhi persyaratan sertifikasi,
 - ❖ Membuat seluruh pengaturan yang diperlukan untuk melaksanakan audit, termasuk ketentuan untuk menguji dokumentasi dan akses ke seluruh proses dan bidang, rekaman dan personel untuk tujuan sertifikasi awal, survailen, sertifikasi ulang dan penyelesaian keluhan, dan

- ❖ Membuat ketentuan, bila sesuai, untuk mengakomodasi kehadiran pengamat (misalnya, auditor akreditasi atau calon auditor)
 - Dokumen yang menjelaskan hak dan kewajiban klien yang disertifikasi termasuk persyaratan untuk membuat acuan sertifikasi guna keperluan komunikasi yang selaras.
 - Informasi tentang penanganan Keluhan dan Banding
- b) Pemberitahuan perubahan oleh lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia :
- PT. TÜV NORD Indonesia memberikan informasi kepada klien yang disertifikasi untuk setiap perubahan persyaratan sertifikasi
 - PT. TÜV NORD Indonesia memverifikasi bahwa setiap klien yang disertifikasi memenuhi persyaratan baru tersebut.

Pengaturan kontrak dengan klien yang disertifikasi menjadi penting untuk menjamin pelaksanaan persyaratan ini.

- c) Pemberitahuan perubahan oleh klien:
- Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki pengaturan yang berkekuatan hukum untuk menjamin bahwa klien yang disertifikasi menginformasikan kepada PT. TÜV NORD Indonesia , tanpa menunda, mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kemampuan sistem manajemen untuk memenuhi persyaratan standar sertifikasi yang digunakan
 - Hal ini mencakup perubahan yang berkaitan dengan:
 - ❖ Hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan
 - ❖ Organisasi dan manajemen (misal: Manajerial Penentu, Pengambil Keputusan atau staf teknis)
 - ❖ Alamat penghubung dan lokasi (site)
 - ❖ Lingkup operasi sistem manajemen yang disertifikasi
 - ❖ Perubahan utama pada sistem manajemen dan proses

8.2.1.4. Perubahan-perubahan dalam sistem sertifikasi produk

Jika ada perubahan dalam sistem sertifikasi produk, semua klien yang terkait akan diberitahukan secara tertulis.

Klien-klien secara formal diberitahu tentang tindakan yang diperlukan dalam penjadwalan dan perubahan produk mereka. Kepala Sertifikasi Produk harus menentukan tanggal implementasi berdasarkan kesepakatan dengan klien, dengan memberikan waktu kepada mereka untuk mengubah desain produknya. Semua korespondensi dan hasil-hasil testing karena perubahan ini harus direkam.

Kegagalan klien mengambil tindakan yang diperlukan untuk merubah desain produk dapat menyebabkan penahanan sertifikat, atau jika serius, pembatalan sertifikat.

Perubahan-perubahan pada aturan-aturan sistem sertifikasi produk diperlukan karena alasan berikut ini

- a) Perubahan-perubahan yang dihasilkan perubahan standar design produk;
- b) Perubahan karena perubahan aturan Badan Akreditasi;
- c) Perubahan-perubahan yang dikarenakan perubahan aturan dalam Lembaga Sertifikasi
- d) Perubahan karena adanya perubahan aturan pemerintah
- e) Perubahan karena kegiatan verifikasi LSPro terhadap penyesuaian

Setelah Lembaga Sertifikasi Produk PT. TÜV NORD Indonesia memutuskan dan mempublikasikan perubahan persyaratan yang sudah ditetapkan, LSPro akan melakukan verifikasi kepada semua klien bahwa mereka melaksanakan penyesuaian seperlunya dalam waktu tertentu.

8.2.2. Kaji Ulang Permintaan, Tender, dan Kontrak Laboratorium Pengujian & Kalibrasi

Sebagai Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

- a) Menetapkan, menerapkan & memelihara prosedur Kaji Ulang Permintaan Tender & Kontrak.

- b) Mengkaji ulang setiap kontrak pengujian, dan kajian yang dilakukan meliputi persyaratan metode, mutu, K3, lingkungan, kemampuan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c) Memelihara catatan tinjauan permintaan, tender dan kontrak dan setiap perubahannya.
- d) Memastikan tinjauan permintaan, tender dan kontrak mencakup pekerjaan sub-kontrak yang diinformasikan kepada pelanggan.
- e) Menginformasikan setiap penyimpangan permintaan, tender dan kontrak kepada pelanggan yang bersangkutan.
- f) Memastikan tinjauan permintaan, tender dan kontrak dilakukan pada awal permintaan, sedangkan untuk permintaan, tender dan kontrak yang rutin tinjauan hanya dilakukan pada tahap awal dan dibuatkan amandemen kontrak jika ada perubahan dari pelanggan.

8.2.3. Tinjauan Kontrak Sistem Sertifikasi Produk

Persiapan penawaran, peninjauan dan surat pemberitahuan order dan kesimpulan dari kontrak sertifikasi produk dilaksanakan oleh kantor testing dari badan sertifikasi.

Selama peninjauan kontrak, kriteria dibawah ini dapat dihitung:

- Peninjauan bidang/sector dan syarat kemampuan,
- Ketersediaan orang yang kemampuannya setara,
- Rencana dan kemungkinan jadwal,
- Perkiraan harga berdasarkan jadwal harga,
- Penerimaan dari *contract governing* sertifikasi dan pemakaian yang benar untuk logo dan uraian prosedur sertifikasi dari klien,
- Penerimaan oleh klien dari batas secara umum dan kondisi kantor testing.

Kewenangan dan tanggung jawab peninjauan kontrak diuraikan dalam buku petunjuk kewenangan dari kantor pemeriksa.

Penawaran untuk jasa sertifikasi berdasarkan usaha testing seperti regulasi waktu testing. Penawaran harus ditandatangani hanya oleh orang yang

berwenang. Penawaran dikirim ke klien dengan biaya dan waktu serta kondisi sewajarnya oleh orang yang berwenang. Salinan dari penawaran tersebut harus selalu dipelihara di kantor.

Kontrak sertifikasi produk dan penggunaan logo yang benar ditandatangani oleh kedua belah pihak, dan dikembalikan ke klien setelah ditandatangani oleh Kepala Sertifikasi. Kontrak harus ditandatangani dengan penawaran yang diterima, namun paling lambat sebelum penerbitan sertifikat.

8.2.4. Banding

PT. TÜV NORD Indonesia memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi, dan membuat keputusan terhadap banding. Penjelasan proses penanganan banding tersedia untuk publikasi.

PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab atas seluruh keputusan di semua tingkatan proses penanganan banding.

PT. TÜV NORD Indonesia menjamin bahwa personel yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan personel yang melaksanakan audit / inspeksi dan membuat keputusan sertifikasi.

Submisi, investigasi, dan keputusan banding tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon banding.

Proses penanganan banding harus mencakup minimal elemen-elemen dan metode-metode berikut :

- a. Garis besar proses untuk penerimaan, validasi, dan investigasi banding
- b. Untuk memutuskan tindakan apa yang akan diambil dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa
- c. Menandai (tracking) dan merekam banding termasuk tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya
- d. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan

PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi informasi yang dibutuhkan untuk memvalidasi banding.

PT. TÜV NORD Indonesia memberitahu penerima banding dan menyampaikan laporan kemajuan dan hasil banding kepada yang meminta banding.

Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pemohon banding dibuat oleh individu-individu yang tidak terlibat sebelumnya dalam subjek banding.

Personel yang pernah memberikan konsultasi kepada klien (untuk sertifikasi produk) atau personel yang telah dipekerjakan oleh klien, tidak boleh ditugaskan untuk meninjau atau menyetujui keputusan banding klien dalam waktu dua tahun setelah akhir konsultasi atau pekerjaan untuk menghindari konflik kepentingan.

PT. TÜV NORD Indonesia memberikan catatan resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

8.2.5. Keluhan

PT. TÜV NORD Indonesia bertanggung jawab atas semua keputusan untuk semua level proses penanganan keluhan. Penyampaian, investigasi dan keputusan keluhan tidak boleh mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap keluhan.

Selama penerimaan keluhan PT. TÜV NORD Indonesia mengkonfirmasi apakah keluhan tersebut terkait dengan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya, bila terkait, maka harus berurusan dengan hal tersebut. Jika keluhan terkait dengan sistem manajemen klien yang disertifikasinya maka pemeriksaan keluhan harus mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen yang disertifikasi. Setiap keluhan yang valid tentang klien yang disertifikasi diteruskan oleh PT. TÜV NORD Indonesia kepada klien yang disertifikasinya pada waktu yang tepat.

PT. TÜV NORD Indonesia memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi, dan membuat keputusan terhadap keluhan. Proses ini harus mempersyaratkan kerahasiaan, yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan isi dari keluhan.

Proses penanganan keluhan mencakup minimal elemen-elemen dan metode berikut:

- a. Garis besar proses untuk menerima, memvalidasi, menginvestigasi keluhan, dan untuk memutuskan apa tindakan yang harus diambil untuk meresponnya
- b. Menandai (tracking) dan merekam keluhan, termasuk tindakan-tindakan yang harus diambil sebagai respon terhadap hal-hal tersebut.
- c. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif telah dilakukan.

PT. TÜV NORD Indonesia yang menerima keluhan bertanggung jawab untuk mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan. Jika dimungkinkan, PT. TÜV NORD Indonesia memberitahukan penerima keluhan dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasilnya kepada pihak yang mengajukan keluhan.

Keputusan untuk dikomunikasikan kepada pihak yang mengajukan keluhan dibuat oleh, dikaji dan disetujui oleh individu yang tidak terlibat dengan keluhan sebelumnya. Apabila dimungkinkan, PT. TÜV NORD Indonesia memberikan pernyataan pada akhir proses penanganan keluhan kepada pihak yang mengajukan keluhan. PT. TÜV NORD Indonesia menentukan bersama-sama dengan kliennya dan pihak yang mengajukan keluhan, apakah cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiannya harus dipublikasikan.

8.2.6. Persyaratan Kesehatan dan Keamanan

8.2.6.1. Rencana Tanggap Darurat

Merupakan hal yang sangat penting, PT. TÜV NORD Indonesia mempertimbangkan dan menyepakati mekanisme rencana tanggap daruratnya. Semua area yang berpotensi menimbulkan keadaan darurat diidentifikasi secara seksama kemudian merencanakan tindakan yang diperlukan untuk mengatasinya. Karyawan diberikan pelatihan yang berkaitan dengan tanggap darurat.

8.2.6.2. Manajemen Kesehatan

Karyawan yang bekerja di PT. TÜV NORD Indonesia dipenuhi persyaratan kesehatan yang dibutuhkan; sesuai dengan peraturan perundangan, standar industri, dan peraturan perusahaan yang berlaku.

PT. TÜV NORD Indonesia melakukan pemeriksaan kesehatan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Kesadaran akan kesehatan dan kebugaran bagi karyawan dipromosikan melalui berbagai kampanye dan kegiatan promosi yang lain.

8.2.7. Persyaratan Lingkungan dan Pengelolaan Limbah

Semua Personel PT. TÜV NORD Indonesia mematuhi semua peraturan terkait pengelolaan limbah, melalui pembuangan, segregasi dan minimalisasi limbah. Prosedur tanggap darurat yang melibatkan limbah misalnya penanganan kejadian tumpahan bahan kimia di Laboratorium, ditetapkan.

8.3. Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa

Departemen Business Development bekerja sama dengan Departemen terkait dalam pengembangan produk dan jasa berdasarkan masukan dari internal ataupun dari perkembangan pasar. Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengembangkan skema sertifikasi sistem manajemen baru, atau mengadaptasi yang sudah ada untuk situasi khusus menjamin bahwa panduan yang diberikan dalam ISO 19011, yang sesuai dengan situasi pihak ketiga, dimasukkan sebagai masukan desain.

8.4. Pengendalian Proses, Produk dan Jasa yang Disediakan Eksternal

PT. TÜV NORD Indonesia memastikan bahwa pihak eksternal (kontraktor, pemasok, vendor, sub kontraktor, konsultan, dll) yang menyediakan proses, produk dan jasa memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Pihak eksternal (kontraktor) yang melakukan pekerjaan di lingkungan PT. TÜV NORD Indonesia mendapatkan

induksi keselamatan serta mengurus ijin kerja sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan aman.

8.4.1. Pengendalian Proses dan Jasa yang disediakan eksternal untuk Lembaga Sertifikasi

8.4.1.1. Penggunaan auditor eksternal dan tenaga ahli teknis eksternal secara individu

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mensyaratkan auditor dan tenaga ahli teknis eksternal untuk membuat perjanjian tertulis yang memuat komitmen mereka untuk mematuhi kebijakan dan prosedur yang berlaku sebagaimana ditetapkan oleh lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia .

Perjanjian Tertulis antara lain mencakup aspek yang berkaitan dengan kerahasiaan dan ketidakberpihakan; selain itu juga mensyaratkan auditor dan tenaga ahli eksternal untuk memberitahukan PT. TÜV NORD Indonesia setiap hubungannya dengan organisasi yang pernah mereka audit saat ini dan sebelumnya

8.4.1.2. Outsourcing

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia tidak melakukan outsourcing ke lembaga lain dalam melakukan kegiatan sertifikasi termasuk keputusan terkait pemberian, penolakan, pemeliharaan sertifikasi, perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, pembaruan, pembekuan atau pemulihan pembekuan, atau pencabutan sertifikasi. PT. TÜV NORD Indonesia hanya menggunakan personil eksternal untuk mendukung kegiatannya. Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mempunyai proses penentuan dan perjanjian yang berkekuatan hukum.

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia menjamin bahwa personil yang dipekerjakan memenuhi persyaratan PT. TÜV NORD Indonesia dan ketentuan yang berlaku dari standard ini, termasuk kompetensi, ketidakberpihakan dan kerahasiaan. Selain itu juga menjamin bahwa personil yang dipekerjakan tidak terlibat secara langsung maupun melalui

perusahaan lain dengan organisasi yang diaudit sehingga menyebabkan ketidakberpihakan dapat dikompromikan.

8.4.2. Lembaga Subkontrak Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

- a) Menetapkan, menerapkan & memelihara prosedur penanganan sub-kontraktor yang termasuk di dalam prosedur Kaji Ulang Permintaan, Tender & Kontrak.
- b) Menetapkan sistem subkontrak Pengujian dan/atau Kalibrasi dilaksanakan karena keadaan (beban kerja terlalu tinggi, keahlian yang lebih baik atau ketidakmampuan sementara) dan keinginan pelanggan.
- c) Jika diperlukan, memberikan pekerjaan kepada sub-kontrak yang kompeten yang telah menerapkan SNI ISO/IEC 17025 : 2017 dan serta telah diakreditasi baik di Indonesia maupun luar negeri atau yang sesuai dengan persyaratan PT. TÜV NORD Indonesia .
- d) Memastikan setiap pemberian pekerjaan ke sub-kontrak diinformasikan secara tertulis dan mendapat persetujuan dari pelanggan
- e) Bertanggungjawab atas pekerjaan yang di sub-kontrakan.
- f) Memelihara daftar sub-kontraktor Pengujian dan Kalibrasi yang terpilih.

8.4.3. Subkontrak Sertifikasi Produk

8.4.3.1. Peraturan Umum

PT. TÜV NORD Indonesia mempunyai kebijakan untuk bekerjasama dengan badan Lembaga Penguji atau Sertifikasi produk lain (kecuali bisnis otomotif E-Mark) dan untuk kepentingan saling menguntungkan antara PT. TÜV NORD Indonesia dan klien-kliennya. Lembaga Penguji harus memenuhi persyaratan terkait yang ada di SNI ISO/IEC 17065:2012 dan persyaratan lainnya.

Aturan-aturan kerjasama ditentukan dalam MoU atau perjanjian tertulis seperti yang diminta.

Jika bagian dari kegiatan sertifikasi (contoh Testing) dikontrakkan pada lembaga eksternal atau individu, ketetapan yang meliputi sikap kerahasiaan, netral dan potensial perselisihan yang timbul dapat diatur. Lembaga Sertifikasi Produk bertanggung jawab untuk seluruh kegiatan subkontraktor dan juga memastikan bahwa subkontraktor memiliki wewenang seperlunya.

Semua subkontraktor ditinjau untuk memastikan bahwa kualifikasinya memenuhi persyaratan PT. TÜV NORD Indonesia dan tidak ada perselisihan. Tanggung jawab subkontraktor sama dengan personil tetap sertifikasi. Sebuah perjanjian meliputi perjanjian subkontraktor akan ditandatangani oleh setiap orang.

Semua rekaman yang terkait dengan kebijakan kualifikasi terhadap lembaga penyedia jasa subkontraktor LSPro baik yang digunakan atau pun tidak, akan disimpan dan dipelihara.

Semua ketentuan untuk subkontraktor dibangun oleh prosedur yang meliputi kualifikasi inspektor dan kriteria pengalaman. Inspektor subkontrak dan/atau ahli teknis akan dievaluasi prestasinya setelah test pertama.

Training objektif untuk subkontraktor yang tidak akan melewati ketentuan dalam perjanjian tugas kecuali ada permintaan khusus dari PT. TÜV NORD Indonesia.

Kepala sertifikasi secara teratur akan meninjau ulang catatan subkontraktor. Jika dianggap perlu, seorang subkontraktor dapat dihilangkan dari daftar inspektor eksternal / ahli teknis karena dia tidak sesuai lagi untuk melanjutkan penugasan.

Satu klien mempunyai hak untuk menolak penggunaan subkontraktor, khususnya atau secara umum. Subkontraktor hanya boleh dipakai jika disetujui klien secara tertulis.

8.4.3.2. Inspektor Eksternal

Penugasan dari inspektor eksternal menjadi perlu jika badan sertifikasi tidak memiliki bidang industri yang diperlukan atau dengan alasan lain seperti penuhnya jadwal inspektor. Inspektor eksternal harus memenuhi persyaratan

yang sama dengan inspektor tetap. Ditambahkan, mereka menandatangani kontrak dan deklarasi kewajiban.

Inspektor eksternal dapat bertindak sebagai bagian dari tim testing.

8.4.3.3. Ahli Teknis

Seorang ahli teknis dengan wewenang yang berhubungan untuk bidang dari klien dapat ikut tim testing jika inspektor tetap tidak memiliki wewenang untuk melaksanakan testing. Ahli teknis disetujui berdasarkan surat kepercayaannya (misalnya resume). Persetujuan ini bagian dari persetujuan tim testing. Seorang ahli teknis dapat bertindak sebagai inspektor.

8.4.3.4. Lembaga Subkontraktor

Lembaga subkontraktor yang digunakan oleh LSPro PT. TÜV NORD Indonesia harus memiliki kontrak yang mengikat secara hukum. Kontrak tersebut harus didokumentasi dan dipelihara, dievaluasi untuk dilakukan tindakan korektif bilamana perlu. LSPro mengkomunikasikan lembaga subkontrak yang digunakan kepada klien baik secara lisan, tertulis melalui media telekomunikasi maupun elektronik agar klien dapat menyampaikan keberatannya jika diinginkan.

8.4.4. Subkontrak Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan subkontrak bagian manapun dari kegiatan inspeksi yang dapat disebabkan hal berikut:

- a) Kelebihan beban tak terduga atau tidak normal
- b) Personel inspeksi tidak mampu
- c) Tipe dari peralatan sementara yang tidak layak digunakan
- d) Bagian dari kontrak klien melibatkan pemeriksaan tidak tercakup oleh ruang lingkup lembaga inspeksi atau diluar kemampuan atau sumber daya pemeriksaan lembaga

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia memastikan setiap pemberian pekerjaan ke subkontrak diinformasikan secara tertulis dan mendapat persetujuan dari klien. Setiap bagian dari pekerjaan yang disubkontrakan

akan menjadi tanggung jawab Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia.

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia merekam dan menyimpan rincian investigasi atas kompetensi subkontraktor dan kesesuaian dengan persyaratan yang berlaku.

Lembaga Inspeksi PT. TÜV NORD Indonesia memilih dan memelihara daftar subkontraktor.

8.4.5. Pembelian Jasa dan Perbekalan

Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kebijakan dan prosedur untuk membeli jasa & perbekalan serta memastikan setiap pembelian perlengkapan, pereaksi dan bahan habis pakai yang mempengaruhi mutu Pengujian dan/atau Kalibrasi, tidak digunakan sebelum diinspeksi dan diverifikasi dengan spesifikasi yang ditetapkan.

PT. TÜV NORD Indonesia memastikan dokumen pembelian barang yang mempengaruhi mutu hasil uji berisi data yang menjelaskan jasa dan perbekalan yang dibeli dikaji ulang dan disahkan dengan spesifikasi teknisnya sebelum diedarkan.

Kinerja supplier dimonitor untuk kegagalan, untuk memenuhi Kode Etik, pertimbangan HSE, persyaratan pesanan pembelian, pengiriman yang terlambat, kualitas kurang dll.

Semua dokumen pembelian berisi deskripsi yang jelas tentang produk atau jasa yang diperlukan meliputi jumlah dan tanggal pengiriman dan spesifikasi / dimensi diperlukan termasuk, gambar, persyaratan proses, klausa jaminan kualitas, keamanan, isu-isu lingkungan, perundang-undangan dan persyaratan lain yang relevan dan sesuai.

8.5. Produksi dan Penyediaan Jasa

8.5.1. Sistem Sertifikasi

8.5.1.1. Audit Sertifikasi Awal

Audit Tahap Satu

a) Tujuan Audit Tahap Satu:

- Mengaudit dokumentasi sistem manajemen klien
- Mengevaluasi lokasi dan kondisi lapangan klien yang spesifik dan melakukan diskusi dengan personel klien untuk menentukan kesiapan untuk audit tahap 2.
- Mengkaji pemahaman klien terhadap persyaratan standar, terutama yang berkaitan dengan identifikasi kinerja terutama kerja atau aspek yang signifikan, proses, sasaran dan operasi sistem manajemen.
- Memperoleh informasi penting berkenaan dengan lingkup sistem manajemen, termasuk lokasi klien, proses dan peralatan yang digunakan, tingkat pengendalian (terutama untuk kasus klien multi lokasi) dan persyaratan perundang-undangan dan hukum.
- Mengkaji alokasi sumber daya untuk audit tahap 2 dan persetujuan klien berkenaan dengan rincian audit tahap 2.
- Memfokuskan perencanaan audit tahap 2 dengan mendapatkan pemahaman yang cukup tentang klien sistem manajemen dan operasi lapangan pada konteks aspek signifikan yang mungkin.
- Mengevaluasi apakah internal audit dan kaji ulang manajemen telah direncanakan dan dilakukan dan level implementasi dari substansi sistem manajemen menunjukkan bahwa klien siap untuk audit tahap 2

Paling sedikit audit tahap 1 dilaksanakan pada premises klien untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan di atas.

b) Temuan Audit Tahap 1:

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mendokumentasikan dan mengkomunikasikan Temuan audit tahap 1 kepada klien, termasuk

identifikasi area yang menjadi perhatian yang dapat diklasifikasikan sebagai ketidaksesuaian selama audit tahap 2.

c) Interval antara audit tahap 1 dan Audit Tahap 2 :

PT. TÜV NORD Indonesia mempertimbangkan kebutuhan klien untuk menyelesaikan area yang menjadi perhatiannya yang teridentifikasi selama audit tahap 1. Apabila terdapat perubahan yang signifikan pada sistem manajemen, maka dipertimbangkan kebutuhan untuk mengulang audit tahap 1. Klien akan diinformasikan terkait hasil dari audit tahap 1 yang dapat menyebabkan penundaan atau pembatalan audit tahap 2.

Audit Tahap Dua / Evaluasi

a) Tujuan Audit Tahap Dua: untuk mengevaluasi implementasi, termasuk efektifitas sistem manajemen klien.

b) Audit tahap 2 harus dilaksanakan di lokasi klien.

c) Audit harus mencakup minimal hal-hal berikut :

- Informasi dan bukti tentang kesesuaian untuk seluruh persyaratan standar sistem manajemen yang berlaku atau dokumen normatif lainnya
- Pemantauan, pengukuran, pelaporan, dan pengkajian kinerja dibandingkan dengan sasaran dan target kinerja yang utama (sesuai dengan harapan dalam standar sistem manajemen atau dokumen normatif lainnya yang berlaku)
- Sistem Manajemen dan unjuk kerja klien yang terkait dengan pemenuhan perundang-undangan, peraturan dan persyaratan kontrak
- Pengendalian operasional proses-proses klien
- Internal audit dan kaji ulang manajemen
- Tanggung jawab manajemen untuk kebijakan klien
- Hubungan antara persyaratan normatif, kebijakan, sasaran dan target kinerja (sesuai dengan harapan dalam standar sistem manajemen atau dokumen normatif lainnya yang berlaku), setiap persyaratan legal yang

berlaku, tanggung jawab, kompetensi personel, operasional prosedur, data kinerja dan temuan internal audit dan kesimpulan.

Kesimpulan Audit Sertifikasi Awal

Tim audit harus menganalisis seluruh informasi dan bukti audit yang diperoleh selama audit tahap 1 dan tahap 2 untuk mengkaji temuan-temuan audit dan menyetujui kesimpulan audit.

Informasi untuk pemberian sertifikasi awal

Informasi yang disediakan oleh tim audit kepada lembaga sertifikasi untuk keputusan sertifikasi harus mencakup, minimal :

- Laporan audit
- Keterangan pada ketidaksesuaian, dan jika tersedia, koreksi dan tindakan korektif yang dilakukan oleh klien
- Konfirmasi tentang informasi yang disediakan untuk lembaga sertifikasi yang digunakan dalam pengkajian permohonan
- Konfirmasi sasaran audit telah dicapai
- Rekomendasi diberikan atau tidak diberikannya sertifikasi, serta setiap kondisi atau observasi

Dasar Keputusan Sertifikasi

PT. TÜV NORD Indonesia membuat keputusan sertifikasi berdasarkan pada:

- Evaluasi temuan audit dan
- Kesimpulan audit
- Serta informasi yang sesuai lainnya seperti informasi publik, keterangan bagi laporan audit dari klien.

8.5.1.2. Kegiatan Surveilans

Umum

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia mengembangkan kegiatan surveilansnya sehingga keterwakilan area-area dan fungsi yang dicakup dalam lingkup sistem manajemen dipantau secara regular dan

memperhitungkan perubahan yang ada pada klien yang disertifikasi dan sistem manajemennya.

Kegiatan surveilan mencakup audit lapangan dengan memverifikasi pemenuhan persyaratan spesifik sistem manajemen klien tersertifikasi berkaitan dengan standar yang sertifikasinya diberikan.

Kegiatan Survailen lainnya dapat mencakup:

- Pertanyaan dari PT. TÜV NORD Indonesia kepada klien tersertifikasi terhadap aspek-aspek sertifikasi
- Pengkajian setiap pernyataan klien berkenaan dengan operasionalnya
- Permintaan kepada klien untuk menyediakan dokumen dan rekaman
- Hal lainnya terkait pemantauan kinerja klien tersertifikasi

Surveilan Audit

Tujuan Surveilan Audit

PT. TÜV NORD Indonesia dapat memelihara kepercayaan bahwa sistem manajemen yang disertifikasi tetap memenuhi persyaratan diantara audit sertifikasi ulang.

Program Audit Surveilan

Program Audit Surveilan mencakup minimal:

- Internal audit dan kaji ulang manajemen
- Tinjauan tindakan yang diambil terhadap ketidaksesuaian yang diidentifikasi selama audit sebelumnya
- Penanganan keluhan
- Efektifitas sistem manajemen untuk pencapaian sasaran klien tersertifikasi
- Kemajuan dari aktifitas yang direncanakan untuk peningkatan berkelanjutan
- Keberlanjutan pengendalian operasional

- Tinjauan setiap perubahan
- Penggunaan logo dan/atau referensi sertifikasi lainnya

Surveillance Cycle Time

Audit survailen dilaksanakan setidaknya satu kali tahun kalender, kecuali tahun sertifikasi ulang. Waktu audit survailen pertama tidak boleh lebih dari 12 bulan sejak hari terakhir tanggal keputusan sertifikasi.

Pemeliharaan Sertifikasi

PT. TÜV NORD Indonesia memelihara sertifikasi didasarkan atas peragaan bahwa klien tetap konsisten terhadap persyaratan standar sistem manajemen.

Pemeliharaan sertifikasi klien dapat didasarkan pada kesimpulan positif oleh ketua tim audit tanpa dilakukan kajian independen lebih lanjut, dengan ketentuan bahwa:

- Untuk setiap ketidaksesuaian atau situasi lain yang dapat menyebabkan pembekuan atau pencabutan sertifikasi, PT. TÜV NORD Indonesia memiliki sistem yang mensyaratkan ketua tim audit untuk melaporkan kepada PT. TÜV NORD Indonesia keperluan melakukan suatu tinjauan oleh personel yang kompeten yang berbeda dengan personel yang melaksanakan audit, untuk menentukan apakah sertifikasi dapat dipelihara
- Personel kompeten dari PT. TÜV NORD Indonesia memantau kegiatan surveilennya, termasuk pemantauan pelaporan yang dilakukan auditor-auditornya, untuk mengkonfirmasi bahwa kegiatan sertifikasi dioperasikan secara efektif.

8.5.1.3. Sertifikasi Ulang

Perencanaan Audit Sertifikasi Ulang

Tujuan audit sertifikasi ulang adalah mengkonfirmasi keberlanjutan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen secara keseluruhan serta relevansi dan kemampuan organisasi terhadap lingkup sertifikasi.

Audit sertifikasi ulang harus direncanakan dan dilaksanakan untuk mengevaluasi pemenuhan terhadap seluruh persyaratan standar sistem manajemen atau dokumen normatif lain secara berkelanjutan.

Audit sertifikasi ulang harus mempertimbangkan kinerja sistem manajemen selama periode sertifikasi dan mencakup tinjauan atas laporan survailen sebelumnya.

Kegiatan audit sertifikasi ulang mungkin membutuhkan audit tahap 1 bila terdapat perubahan signifikan pada sistem manajemen, klien, atau konteks sistem manajemen yang sedang dioperasikan.

Audit Sertifikasi Ulang

Audit sertifikasi ulang harus mencakup audit lapangan yang dilakukan untuk hal-hal sebagai berikut:

- Efektivitas sistem manajemen secara menyeluruh terkait dengan perubahan internal atau eksternal dan relevansi dan kemampuan pelaksanaannya untuk lingkup sertifikasi secara berkelanjutan
- Menunjukkan komitmen untuk memelihara efektivitas dan peningkatan sistem manajemen untuk mencapai kinerja secara keseluruhan
- Apakah pengoperasian sistem manajemen yang disertifikasi berkontribusi terhadap pencapaian kebijakan dan sasaran organisasi

Untuk ketidaksesuaian major, PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan batas waktu untuk koreksi dan tindakan korektif untuk diimplementasikan dan diverifikasi sebelum habisnya masa berlaku sertifikasi.

Apabila kegiatan sertifikasi ulang berhasil diselesaikan sebelum tanggal berakhirnya sertifikasi yang ada, tanggal berakhirnya sertifikasi baru berdasarkan tanggal berakhir sertifikasi yang ada. Tanggal terbit sertifikat baru pada saat atau setelah keputusan sertifikasi ulang.

Apabila belum menyelesaikan audit sertifikasi ulang atau tidak dapat memverifikasi penerapan koreksi dan tindakan korektif ketidaksesuaian major sebelum tanggal berakhirnya sertifikasi, maka sertifikasi ulang tidak

akan direkomendasikan dan keabsahan sertifikasi tidak akan diperpanjang. Klien akan diberitahu dan konsekuensi akan dijelaskan.

Setelah berakhirnya sertifikasi, pemulihan sertifikasi dapat dilakukan dalam waktu 6 bulan dengan ketentuan bahwa kegiatan sertifikasi ulang yang “outstanding” selesai, jika tidak, setidaknya tahap 2 telah dilakukan. Tanggal efektif pada sertifikat baru pada atau setelah keputusan sertifikasi ulang dan tanggal masa berakhir sertifikat berdasarkan siklus sertifikasi sebelumnya.

Informasi untuk Pemberian Sertifikasi Ulang

PT. TÜV NORD Indonesia membuat keputusan untuk pembaharuan sertifikasi berdasarkan pada:

- Hasil dari audit sertifikasi ulang,
- Hasil kajian sistem selama periode sertifikasi
- Keluhan yang diterima dari pengguna sertifikasi

8.5.1.4. Audit Khusus

Perluasan Ruang Lingkup

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia:

- Merespon permohonan untuk perluasan ruang lingkup sertifikasi yang telah diberikan
- Melakukan suatu kajian terhadap permohonan
- Menentukan kegiatan audit yang penting untuk memutuskan apakah perluasan diberikan atau tidak

Perluasan ruang lingkup dapat dilakukan bersamaan dengan Audit Surveillance

Audit tiba-tiba (*Short Notice*)

PT. TÜV NORD Indonesia dapat melakukan audit tiba-tiba terhadap klien yang disertifikasinya untuk :

- Menginvestigasi keluhan
- Berkaitan dengan perubahan-perubahan

- Sebagai tindak lanjut dari klien yang dibekukan

PT. TÜV NORD Indonesia menjelaskan dan memberitahu terlebih dahulu kepada klien yang disertifikasinya mengenai persyaratan kunjungan tiba-tiba yang dilakukannya.

PT. TÜV NORD Indonesia memberi perhatian lebih dalam penugasan tim audit karena kurangnya peluang bagi klien untuk berfokus pada anggota tim audit.

8.5.1.5. Pembekuan, Pencabutan, atau Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi

Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memiliki kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan, pencabutan, atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, dan harus menspesifikasikan tindakan-tindakan penting yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi.

Lembaga sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia membekukan sertifikasi pada kasus:

- Sistem manajemen klien yang disertifikasi gagal secara total dan serius untuk memenuhi persyaratan sertifikasi, termasuk persyaratan untuk efektivitas sistem manajemen
- Klien yang disertifikasi tidak memperbolehkan audit survailen dan sertifikasi ulang dilaksanakan pada frekwensi yang dipersyaratkan
- Klien yang disertifikasi telah meminta pembekuan secara sukarela

Dalam kondisi pembekuan, sertifikasi sistem manajemen klien tidak berlaku sementara. PT. TÜV NORD Indonesia memiliki perjanjian yang mengikat dengan kliennya untuk menjamin bahwa dalam kasus pembekuan, klien dilarang menggunakan sertifikasinya untuk keperluan promosinya lebih lanjut.

PT. TÜV NORD Indonesia akan memulihkan pembekuan sertifikasi jika masalah yang mengakibatkan pembekuan telah diselesaikan. Kegagalan untuk menyelesaikan masalah yang mengakibatkan pembekuan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan dapat mengakibatkan pencabutan atau pengurangan lingkup sertifikasi.

PT. TÜV NORD Indonesia akan mengurangi lingkup sertifikasi dengan mengecualikan bagian yang tidak memenuhi persyaratan apabila klien terus menerus atau gagal untuk memenuhi persyaratan untuk bagian lingkup sertifikasi. Setiap pengurangan lingkup sertifikasi sejalan dengan persyaratan penggunaan standar untuk sertifikasi.

PT. TÜV NORD Indonesia membuat status pembekuan sertifikasi yang dapat diakses publik dan harus melakukan tindakan lain yang sesuai.

a) Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi

PT. TÜV NORD Indonesia mengurangi ruang lingkup sertifikasi klien :

- Untuk bagian-bagian yang tidak memenuhi persyaratan,
- Klien gagal secara total memenuhi persyaratan sertifikasi untuk bagian-bagian dari ruang lingkup sertifikasi tersebut.

b) Pencabutan Sertifikasi

- PT. TÜV NORD Indonesia mencabut sertifikasi bila klien yang disertifikasi gagal untuk menyelesaikan masalah pokok dari pembekuan dalam jangka waktu yang ditetapkan.
- PT. TÜV NORD Indonesia memiliki perjanjian mengikat dengan klien yang disertifikasinya berkaitan dengan persyaratan pencabutan yang menjamin selama pencabutan sertifikasi, klien tidak melanjutkan penggunaan sertifikasi pada materi-materi periklanan yang memuat referensi status sertifikasinya.

Berdasarkan permintaan pihak tertentu, PT. TÜV NORD Indonesia menyatakan dengan benar status sertifikasi sistem manajemen klien yang dibekukan, dicabut atau dikurangi.

8.5.2. Laboratorium Pengujian & Kalibrasi

8.5.2.1. Metode Pengujian & Metode Validasi Laboratorium Pengujian & Kalibrasi

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia:

1. Menggunakan metode dan prosedur yang sesuai untuk Pengujian dan/atau Kalibrasi dan dijaga tetap mutakhir.
2. Memelihara instruksi penggunaan dan pengoperasian peralatan.
3. Menggunakan metode Pengujian dan/atau Kalibrasi yang di publikasikan secara internasional, regional atau nasional, serta merupakan standard yang mutakhir.
4. Menggunakan metode dari spesifikasi pabrik pembuat alat dan juga metode yang diadopsi, dimodifikasi, serta metode yang dikembangkan sendiri.
5. Melakukan validasi terhadap metode yang tidak baku, sebelum digunakan. Salah satu parameter kinerja validasi metode yang digunakan adalah dengan mengikuti uji banding atau membandingkan dengan standard acuan.
6. Menginformasikan metode Pengujian dan/atau Kalibrasi yang dipilih kepada Customer termasuk jika metode yang dipilih sudah kadaluwarsa.
7. Mengestimasi ketidakpastian pengukuran untuk pengujian yang dilakukan. Estimasi ketidakpastian pengujian hanya dihitung jika diminta oleh Customer, atau metode.
8. Memastikan:
 - a) Mendokumentasikan daftar software yang digunakan serta memvalidasi software tersebut.
 - b) Melindungi data-data yang ada, meliputi keutuhan dan kerahasiaannya pengumpulan, penyimpanan, merevisi, pengolahan data, dan pengelolaannya.
 - c) Memelihara komputer dan peralatan otomatis lainnya.

8.5.2.2. Pengambilan Contoh

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

1. Secara umum tidak menerapkan pengambilan sample di lapangan. Selain itu hanya menerapkan pengambilan sub-sampel dari sampel customer yang digunakan untuk pengujian dan/atau kalibrasi.
2. Menetapkan Instruksi Kerja pengambilan sub-sampel mulai dari rencana dan metode sampling hingga penanganan benda uji atau kalibrasi terhadap sampel customer yang akan dilakukan pengujian dan/atau kalibrasi.
3. Memelihara rekaman yang terkait dengan instruksi pengambilan sample & sub-sampel, jika customer menghendaki perubahan instruksi pengambilan sub-sampel.

8.5.2.3. Penanganan Barang yang Diuji dan/atau Dikalibrasi

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

1. Menetapkan prosedur untuk penanganan, perlindungan, penyimpanan, pemusnahan barang yang diuji, didokumentasikan ke dalam prosedur penanganan barang (penerimaan, penyimpanan, dan pemusnahan contoh uji).
2. Memberikan identifikasi barang yang diuji selama barang tersebut berada di laboratorium.
3. Mencatat abnormalitas atau penyimpangan dari kondisi normal barang yang di uji.
4. Menetapkan prosedur dan fasilitas yang sesuai untuk menghindari terjadinya kehilangan atau kerusakan barang yang Diuji dan/atau Dikalibrasi selama masa penyimpanan.

8.5.2.4. Jaminan Mutu Hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

1. Menetapkan prosedur pengawasan mutu untuk memantau keabsahan hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi.

2. Melakukan analisis data pengendalian mutu bila berada di luar kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, tindakan tertentu dilakukan untuk mengoreksi permasalahan dan pelaporan hasil yang salah.
3. Melakukan pemantauan yang mencakup:
 - a) Partisipasi dalam uji banding atau uji profisiensi.
 - b) Replica pengujian dengan menggunakan metode sama atau berbeda yang disebut replicate dan second split.
 - c) Pengujian ulang dari barang yang masih ada.
 - d) Membuat control chart yang digunakan sebagai evaluasi pengendalian mutu.

8.5.2.5. Pelaporan hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi

Sebagai Laboratorium Pengujian & Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

1. Memastikan laporan hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi yang dilaporkan, akurat, jelas, tidak meragukan dan objektif dalam bentuk laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi.
2. Menetapkan format bentuk laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi yang mencakup judul, nama dan alat laboratorium, identifikasi unik (no. job), nama dan alamat Customer, identifikasi dari metode, tanggal penerimaan sampel yang diuji, hasil pengujian, nama dan tandatangan yang mengesahkan laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi.
3. Tidak menuliskan uraian dan kondisi dari sampel yang Diuji dan/atau Dikalibrasi, kecuali jika diminta oleh Customer.
4. Menambahkan pada laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi, bila diperlukan, yaitu pada laporan Pengujian berisikan: penyimpangan dari, penambahan pada, atau pengecualian dari metode pengujian, dan informasi tentang kondisi spesifik pengujian seperti kondisi lingkungan; pernyataan atas kesesuaian/ketidakesuaian dengan persyaratan; pernyataan estimasi ketidakpastian pengukuran; serta opini dan interpretasi. Tambahan pada sertifikat/laporan Kalibrasi berupa: kondisi-kondisi tempat kalibrasi dilakukan yang berpengaruh

pada hasil pengukuran; ketidakpastian pengukuran; dan bukti bahwa pengukuran tertelusur.

5. Mengidentifikasi hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi dari subkontraktor ke dalam Laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi.
6. Melakukan kaji ulang terhadap hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi dan disahkan sebelum diterbitkan
7. Melakukan pengendalian pengiriman laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi yang transmisikan secara elektronik (misal lewat fax atau lainnya).
8. Menggunakan format baku untuk laporan Pengujian dan/atau Kalibrasi, kecuali jika Customer menginginkan format yang berbeda.
9. Menetapkan amandemen laporan pengujian yang terbit dalam bentuk dokumen susulan atau penyalinan data, jika diperlukan.

8.5.3. Sertifikasi Produk

8.5.3.1. Tim Testing

Kepala sertifikasi produk akan menunjuk anggota tim testing berdasarkan ilmu, pengalaman dan keahlian. Sebelum melakukan testing kepala sertifikasi produk mengkaji ulang permohonan sertifikasi, memelihara rekaman untuk menjamin persyaratan sertifikasi sudah didefinisikan dengan jelas, didokumentasikan dan dipahami, tidak ada perbedaan pengertian antara lembaga sertifikasi dan pemohon serta pelaksanaan jasa sertifikasi sesuai dengan ruang lingkup sertifikasi yang diminta. Tim testing harus mampu untuk berkomunikasi secara efektif dengan klien.

Tim testing akan dilengkapi dengan dokumen kerja yang diperlukan untuk menjamin testing/evaluasi dilakukan dengan lengkap dan benar.

Tim testing harus mengevaluasi produk pemohon sesuai standar yang ditetapkan dalam ruang lingkup yang diuraikan dalam permohonan berdasarkan semua kriteria sertifikasi yang ditetapkan.

Ketika penyeleksian tim testing dipastikan tidak ada anggota berhubungan dengan pelatihan khusus ke klien dimana dapat dianggap konsultasi dasar. Pemilihan dan persetujuan dicatat dalam formulir persetujuan tim testing.

Kantor testing akan memberitahukan tim testing secara tertulis kepada klien. Klien dapat mengajukan anggota lain dari tim testing dan permintaan pilihan.

8.5.3.2. Pengajuan rekaman audit untuk registrasi dan pengawasan

Dokumen testing dapat diajukan melalui email dalam order untuk mempercepat proses registrasi, menghindari pemeliharaan berkas duplikat dan mengurangi biaya transportasi yang terjadi dalam sertifikasi internasional. Kelengkapan dari dokumen lainnya diperiksa selama audit internal dan dipertanggungjawabkan oleh Kepala Sertifikasi produk.

8.5.3.3. Surveilan Produk dan Sertifikasi Ulang

Surveilan sistem sertifikasi produk dalam formulir audit biasa ditemukan dalam kontrak sertifikasi yang ditandatangani oleh klien. Sertifikat berlaku untuk periode empat tahun. Jika selama surveilan tahunan ditemukan adanya penyimpangan mutu produk, maka sertifikat akan ditangguhkan atau ditarik kembali.

Surveilan yang dilakukan Lembaga Sertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia memberikan jaminan bahwa produk yang disertifikasi memenuhi kriteria standar yang diacu untuk proses sertifikasi. Surveilan disini mencakup surveilan pengujian, inspeksi dan surveilan sistem mutu klien.

PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan kebutuhan untuk testing diluar dari skema surveilan biasa untuk kondisi berikut:

- Perubahan signifikan mempengaruhi aktifitas klien seperti perubahan pemilik, personal, peralatan atau lokasi;
- Keluhan atau sumber informasi lain yang menunjukkan bahwa klien tidak mengikuti peraturan dari PT. TÜV NORD Indonesia.

Salinan semua rekaman kegiatan testing dan yang berkaitan akan disimpan dalam berkas klien segera setelah semua kegiatan selesai. Status program

sertifikasi yang berlangsung terus-menerus dari satu klien dibuktikan oleh berkas dokumen dan isinya.

8.5.3.4. Penundaan, Pencabutan dan Pelimpahan Sertifikasi Produk

Semua klien yang disertifikasi PT. TÜV NORD Indonesia diinformasikan melalui kontrak yang ditandatangani klien berkenaan dengan tanggung jawabnya untuk memelihara kesesuaian persyaratan sistem manajemen dan penggunaan yang tepat dari sertifikat.

Alasan – alasan untuk Pencabutan, Penundaan dan Pelimpahan

Lembaga Sertifikasi mencabut sertifikat jika:

- Sertifikat disalahgunakan,
- Penahanan atau penundaan aktif tidak diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan.

Lembaga Sertifikasi menahan/menunda sertifikat jika:

- *Factory inspection* menunjukkan bahwa prasyarat utama yang telah dipenuhi pada saat penyerahan sertifikat, tidak lagi memenuhi syarat;
- *Factory inspection* tidak dapat dilakukan untuk alasan yang merupakan tanggung jawab klien;
- Biaya-biaya (fees) tidak dibayarkan hingga batas waktu yang telah ditetapkan;
- Kebangkrutan dan adanya petisi bangkrut, yang menunjukkan aset tidak mencukupi;

Lembaga Sertifikasi melimpahkan/menerima limpahan sertifikat jika:

- Pemerintah/ regulator mencabut atau memindahkan/ menghibahkan proses sertifikasi dan atau sertifikat SPPT SNI.
- KAN selaku badan akreditasi nasional mencabut atau membekukan akreditasi yang diberikan dan mengharuskan proses selanjutnya dilakukan atau dipindah tugaskan kepada Lembaga Sertifikasi Produk yang lain.

Dalam kasus-kasus yang melibatkan penahanan, pencabutan dan pelimpahan sertifikasi, Kepala Sertifikasi Produk memberitahukan perusahaan yang disertifikasi secara tertulis mengenai alasan dari tindakan dan konsekuensi serta memberikan periode waktu tertentu bagi perusahaan untuk memberikan jawaban dan menugaskan personel yang kompeten dalam pengetahuan dan pemahaman terhadap seluruh aspek penanganan sertifikasi yang ditunda.

Jika alasan tersebut tidak dapat disangkal, Kepala Sertifikasi Produk mencabut atau menahan sertifikat terkait. Pemberitahuan dari pencabutan atau penahanan, termasuk alasan, dikirim secara tertulis kepada klien termasuk permintaan untuk mengembalikan sertifikat asli.

Selama periode pembekuan, klien tidak diperbolehkan membuat pernyataan yang menyesatkan. Klien harus mengambil produknya yang telah beredar di pasar, terutama produk makanan, dan sebaiknya menginformasikan pembeli yang relevan serta yang potensial terkait status sertifikat, dan tidak boleh menggunakan tanda sertifikasi pada produk yang diproduksi sejak tanggal pemberitahuan pembekuan.

Jika klien memutuskan tidak keberatan dan melakukan tindakan perbaikan dengan hasil yang dianggap sah/valid terhadap persyaratan standard dan peraturan yang berlaku, maka PT. TÜV NORD Indonesia akan memutakhirkan sertifikat kesesuaian atas produk tersebut termasuk akan memberikan kewenangan penggunaan tanda SNI serta tindakan lainnya untuk memastikan bahwa produk tersebut berlanjut untuk disertifikasi. Hal ini berlaku juga untuk penambahan dan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi. Apabila hal demikian dianggap cukup, Lembaga Sertifikasi Produk PT. TÜV NORD Indonesia akan mengumumkan melalui media massa. Lembaga Sertifikasi Produk PT. TÜV NORD Indonesia akan memberikan semua informasi proses sertifikasi yang berupa penahanan, pencabutan dan pelimpahan sertifikasi kepada regulator dan KAN.

Penahanan sertifikat berarti ditahan atau ditunda untuk periode waktu tertentu. Jika kondisi yang menyebabkan penahanan dapat diperbaiki dan

dibuktikan oleh klien, penahanan akan dihilangkan dan klien diberitahu mengenai tindakan ini.

Menerima Pelimpahan sertifikasi

1. LSPro dalam menerima informasi/dokumentasi baik berupa *soft copy* atau pun *hard copy* terlebih dahulu akan mereview kebenaran, kesesuaiannya terhadap peraturan pemerintah, keputusan manajemen dan prosedur LSPro.
2. LSPro memutuskan dalam menyanggupi atau tidaknya penghibahan proses sertifikasi tersebut terkait dengan:
 - a. Harga (biaya pengalihan atau baru)
 - b. Ruang lingkup
 - c. Informasi objektif klien (kontrak, sertifikat SPPT SNI yang sudah terbit (valid) maupun yang sedang dalam proses, termasuk kelengkapan dokumen
 - d. Sarana dan prasarana yang ada kaitannya dengan proses sertifikasi
 - e. Keadaan kahar (*Force majeure*), epidemik, *chaos*.
 - f. Alasan dilakukan pengalihan proses sertifikasi
 - g. Klien harus bersedia dilakukan seperti proses awal sertifikasi
 - h. Bukti perjanjian perusahaan dengan regulator berupa persyaratan legal (bilamana perlu)

Memberikan limpahan sertifikasi

1. Setelah Lembaga Sertifikasi Produk menerima surat pencabutan penunjukan pemerintah dan atau surat pencabutan akreditasi dari KAN, Lembaga Sertifikasi Produk PT. TÜV NORD Indonesia melalui surat tersebut harus memberikan / melimpahkan proses sertifikasi lingkup tertentu atau menyeluruh kepada badan sertifikasi lain.
2. Lembaga Sertifikasi Produk akan menanggapi surat tersebut dan akan menindaklanjuti sesuai porsi dan kapasitas yang dimiliki.

3. Lembaga Sertifikasi Produk PT. TÜV NORD Indonesia akan memberikan semua informasi beserta dokumen yang terkait dengan proses sertifikasi yang harus dilimpahkan kepada badan sertifikasi lain sesuai petunjuk atau informasi dari regulator dan KAN.



9. EVALUASI KINERJA

9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

9.1.1. Umum

PT. TÜV NORD Indonesia harus mengevaluasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen integrasi. Untuk itu PT. TÜV NORD Indonesia harus menentukan:

- a) Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur
- b) Metoda pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil
- c) Kapan pemantauan dan pengukuran harus dianalisa dan dievaluasi

PT. TÜV NORD Indonesia menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti hasil tersebut.

9.1.2. Kepuasan Pelanggan

PT. TÜV NORD Indonesia mengupayakan kerjasama yang baik dengan pelanggan untuk mengklarifikasi permintaan pelanggan dan untuk memantau hasil kerja sistem sertifikasi, laboratorium pengujian & kalibrasi, sertifikasi produk, inspeksi dan verifikasi. Untuk Laboratorium, jika diperlukan, pelanggan akan diberikan kesempatan untuk menyaksikan pengujian yang dilakukan sesuai permintaan pelanggan serta memastikan menjaga kerahasiaan pelanggan lainnya.

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk memperoleh umpan balik yang positif maupun negatif dari pelanggan, serta melakukan analisis untuk meningkatkan sistem manajemen, dan kegiatan sistem sertifikasi; pengujian; kalibrasi; verifikasi dan sertifikasi produk, serta pelayanan kepada pelanggan.

PT. TÜV NORD Indonesia memantau informasi mengenai kepuasan pelanggan sebagai salah satu pengukuran prestasi dari Sistem Manajemen Mutu. Cara untuk memperoleh dan menggunakan informasi ini dapat melalui pengiriman kuesioner secara periodik melalui Survey Pelanggan.

9.1.3. Kinerja, Pemantauan & Pengukuran Aspek K3L

Pemantauan dan pengukuran secara berkala dilakukan untuk memastikan semua karakteristik kunci yang berpotensi membahayakan kualitas, kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan dikelola dengan baik.

Internal audit dan inspeksi digunakan untuk memonitor efektivitas sistem yang berkaitan dengan mutu, kesehatan, keselamatan kerja dan isu-isu lingkungan serta kinerja pelayanan. Hasil audit dan inspeksi digunakan sebagai bahan perbaikan dan disampaikan kepada management.

9.1.4. Analisa dan Evaluasi

Seluruh data yang dihasilkan dari pemantauan dan pengukuran dianalisa untuk memberikan berbagai informasi mengenai/dan digunakan untuk evaluasi :

- a) Kesesuaian terhadap persyaratan
- b) Tingkat kepuasan pelanggan
- c) Kinerja dan keefektifan sistem manajemen
- d) Jika perencanaan telah diterapkan dengan efektif
- e) Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada resiko dan peluang
- f) Kinerja penyedia eksternal yaitu subkontraktor, auditor dan tenaga ahli eksternal
- g) Keperluan untuk peningkatan pada sistem manajemen mutu

Analisa data dilakukan secara periodik sesuai dengan sifat dari laporan tersebut.

9.2. Audit Internal

PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur audit internal untuk memverifikasi bahwa PT. TÜV NORD Indonesia memenuhi persyaratan standar internasional dan bahwa sistem manajemen diterapkan dan dipelihara secara efektif sesuai dengan ISO 19011:2018 yaitu panduan pelaksanaan audit internal.

Audit internal dilakukan oleh personel yang sudah diberikan pelatihan dan independen. Hasil audit didokumentasikan sebagai bahan untuk membuat langkah perbaikan yang tepat jika dibutuhkan.

PT. TÜV NORD Indonesia :

- a) Melakukan penjadwalan program Audit Internal, dengan mempertimbangkan pentingnya proses dan area yang akan diaudit, dan juga hasil audit sebelumnya
- b) Audit internal dilaksanakan minimal sekali setahun. Frekuensi audit internal dapat dikurangi jika PT. TÜV NORD Indonesia dapat menunjukkan bahwa sistem manajemennya dapat tetap diimplementasikan secara efektif berdasarkan standar ini dan telah dibuktikan kestabilannya
- c) Audit internal dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi melakukan internal audit dan persyaratan standar internasional, serta tidak mengaudit pekerjaannya sendiri
- d) Personel yang bertanggung jawab pada area yang diaudit mendapatkan informasi hasil dari audit
- e) Melakukan tindakan perbaikan terhadap temuan audit dan setiap tindakan hasil internal audit dilakukan tepat waktu dan dengan cara yang sesuai
- f) Setiap peluang untuk perbaikan diidentifikasi
- g) Menetapkan tindaklanjut kegiatan audit yang memverifikasi penerapan dan efektivitas dari tindakan perbaikan yang diambil.

9.3. Tinjauan Manajemen

Manajemen puncak PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan prosedur untuk tinjauan sistem manajemennya pada interval waktu yang terencana untuk menjamin kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya, termasuk kebijakan dan sasaran. Pengkajian ini harus dilaksanakan minimal satu kali dalam setahun. Tindak lanjut dari keputusan hasil tinjauan manajemen dilakukan sesuai jangka waktu yang ditetapkan. Rekaman tinjauan manajemen dipelihara dan tersedia untuk orang-orang yang memiliki hak akses kepada informasi ini.

9.3.1. Tinjauan Manajemen Sistem Sertifikasi dan Verifikasi

Masukan tinjauan manajemen harus mencakup informasi yang terkait dengan:

- a) Hasil audit internal dan eksternal
 - b) Umpan balik dari klien dan pihak yang berkepentingan
 - c) Kajian ketidakberpihakan
 - d) Status dari tindakan korektif dan efektivitas dari perbaikan yang dilakukan
 - e) Status kegiatan berdasarkan resiko
 - f) Tindak lanjut kaji ulang manajemen sebelumnya
 - g) Pemenuhan sasaran
 - h) Evaluasi penerapan anti penyuapan
 - i) Pemantauan dan analisa IATF klausul 2.7
 - j) Perubahan-perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen, termasuk khusus untuk LV:
 - Perubahan isu internal dan eksternal
 - Perubahan volume dan jenis pekerjaan atau dalam rentang kegiatan verifikasi
 - k) Kesesuaian kebijakan dan prosedur
 - l) Kecukupan sumber daya
 - m) Banding dan keluhan
 - n) Faktor terkait lainnya, seperti kegiatan pemantauan dan pelatihan
- Keluaran dari tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan- tindakan yang terkait dengan:
- a) Peningkatatan efektifitas sistem manajemen dan proses-prosesnya
 - b) Peningkatan jasa sertifikasi dan verifikasi yang berhubungan dengan standar
 - c) Kebutuhan sumber daya

- d) Revisi kebijakan dan sasaran organisasi

9.3.2. Tinjauan Manajemen Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi

Masukan Tinjauan Manajemen Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi mencakup:

- a) Perubahan isu internal dan eksternal yang berhubungan dengan laboratorium
 - b) Pemenuhan sasaran
 - c) Kesesuaian kebijakan dan prosedur
 - d) Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya
 - e) Hasil audit internal terakhir
 - f) Tindakan perbaikan
 - g) Penilaian oleh badan eksternal.
 - h) Perubahan pada volume dan tipe pekerjaan atau perubahan dalam jangkauan kegiatan laboratorium
 - i) Umpan balik pelanggan dan personil
 - j) Keluhan
 - k) Efektifitas setiap peningkatan yang diimplementasikan
 - l) Kecukupan sumber daya
 - m) Hasil identifikasi resiko
 - n) Hasil dari jaminan keabsahan hasil
 - o) Faktor lainnya yang relevan, seperti pemantauan kegiatan dan pelatihan
- Keluaran dari tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan-tindakan yang terkait dengan:
- a) Efektifitas sistem manajemen dan prosesnya
 - b) Peningkatan kegiatan lab yang terkait dengan pemenuhan persyaratan standar
 - c) Ketentuan dari sumber daya yang dibutuhkan
 - d) Setiap perubahan yang diperlukan

9.3.3. Tinjauan Manajemen Sertifikasi Produk dan Inspeksi

Agenda tinjauan manajemen meliputi:

- a) Hasil audit internal dan eksternal;
- b) Umpan balik dari klien dan pihak yang berkepentingan terhadap pemenuhan standar
- c) Umpan balik dari mekanisme untuk menjaga ketidakberpihakan
- d) Status tindakan pencegahan dan tindakan korektif
- e) Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya
- f) Pemenuhan sasaran
- g) Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen
- h) Banding dan keluhan

Keluaran tinjauan mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a) Peningkatan keefektifan sistem manajemen dan prosesnya
- b) Peningkatan lembaga sertifikasi terkait dengan pemenuhan standard
- c) Kebutuhan sumber daya

9.3.4. Tinjauan Manajemen HSE

Adapun dari aspek HSE, Tinjauan Manajemen akan menyoroti trend dan kinerja yang mencakup:

- a) Hasil audit internal dan evaluasi kepatuhan terhadap persyaratan hukum yang berlaku.
- b) Hasil partisipasi dan konsultasi.
- c) Komunikasi yang relevan dari pihak eksternal, termasuk keluhan.
- d) Kinerja HSE.
- e) Pemenuhan terhadap sasaran yang telah ditetapkan.
- f) Status penyelidikan insiden, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.
- g) Tindak lanjut dari Tinjauan Manajemen sebelumnya.

h) Perubahan-perubahan pada:

- Perkembangan dalam persyaratan hukum dan lainnya yang terkait dengan HSE
- Isu internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen
- Keinginan dan harapan pihak berkepentingan, termasuk kewajiban penataan
- Perubahan dalam organisasi, kegiatan dan jasa.
- Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- Pelajaran dari situasi darurat dan kecelakaan.
- Resiko dan peluang

i) Peluang untuk perbaikan berkelanjutan

Keluaran tinjauan mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a) Kesimpulan terhadap keberlanjutan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan dari sistem manajemen HSE
- b) Keputusan yang berkaitan dengan peluang perbaikan berkelanjutan
- c) Keputusan yang berkaitan dengan sumber daya

10. PENINGKATAN

10.1. Umum

PT. TÜV NORD Indonesia menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini mencakup:

- a) Meningkatkan pelayanan untuk memenuhi persyaratan seperti juga untuk kebutuhan dan harapan masa depan
- b) Memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
- c) Meningkatkan kinerja dan keefektifan system manajemen Mutu, Kesehatan dan Keselamatan dan Lingkungan.

10.2. Pengendalian Ketidaksesuaian dan Insiden

Kecelakaan, insiden dan kejadian ketidaksesuaian (layanan dan penerapan sistem manajemen) yang terjadi dilaporkan, diinvestigasi serta diselesaikan secara efektif dan efisien. Setiap kecelakaan, insiden dan ketidaksesuaian diidentifikasi dan kemudian diikuti oleh tindakan awal untuk memperbaiki risiko atau dampaknya. Semua hal ini dicatat dan dianalisis untuk mencegah terulangnya kejadian.

Menetapkan kewenangan bagi Supervisor dan Manager sub-divisi terkait untuk dapat menghentikan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan kecelakaan, mencemari lingkungan dan membahayakan jiwa.

Terkait dengan pengendalian ketidaksesuaian hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi, PT. TÜV NORD Indonesia :

1. Menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur pengendalian ketidaksesuaian hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi, untuk penanganan hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi yang tidak sesuai.
2. Menetapkan tanggung jawab dan wewenang personel yang melakukan penanganan hasil Pengujian dan/atau Kalibrasi yang tidak sesuai.

3. Melakukan evaluasi pekerjaan yang tidak sesuai dan melakukan koreksi yang diperlukan untuk meminimalkan terulangnya kembali pekerjaan yang tidak sesuai tersebut.
4. Membatalkan dan memberitahukan kepada customer atas ketidaksesuaian hasil pengujian, jika diperlukan.
5. Menetapkan tanggungjawab untuk menyetujui dilanjutkannya kembali pekerjaan yang ditetapkan.
6. Meningkatkan efektivitas Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan secara berkelanjutan melalui penggunaan kebijakan, sasaran, hasil audit, analisa data, dan koreksi

10.3. Tindakan Perbaikan

PT. TÜV NORD Indonesia menetapkan prosedur untuk mengidentifikasi dan mengelola ketidaksesuaian dalam operasinya. PT. TÜV NORD Indonesia juga bila diperlukan, mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah kejadian yang berulang.

Tindakan perbaikan harus sesuai dengan dampak masalah yang dihadapi. Prosedur menjelaskan persyaratan untuk :

- a) Mengidentifikasi ketidaksesuaian (misalnya dari keluhan yang valid dan audit internal)
- b) Menetapkan wewenang personel yang sesuai untuk melakukan tindakan perbaikan terhadap pekerjaan yang tidak sesuai atau penyimpangan dari kebijakan dan prosedur Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan.
- c) Menentukan penyebab ketidaksesuaian
- d) Memperbaiki ketidaksesuaian
- e) Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menjamin bahwa ketidaksesuaian tidak terjadi kembali.

- f) Mendokumentasikan dan menerapkan setiap perubahan yang diperlukan sebagai hasil dari penyelidikan tindakan perbaikan.
- g) Menentukan dan menerapkan secara tepat waktu, tindakan yang diperlukan
- h) Merekam hasil dari tindakan yang telah dilakukan, dan
- i) Mengkaji efektifitas tindakan koreksi

Identifikasi potensi ketidaksesuaian akan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kembali ketidaksesuaian yang serupa untuk dibuatkan rencana tindakan pencegahan.

10.4. Perbaikan yang Berkelanjutan

PT. TÜV NORD Indonesia merencanakan dan mengatur proses yang perlu untuk peningkatan berkesinambungan terhadap Sistem Manajemen Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan melalui program kerja, Kebijakan, Sasaran, Hasil-hasil Audit, Analisa Data, Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, serta Tinjauan Manajemen.

Data diperoleh melalui hasil audit eksternal dan internal, ketidaksesuaian dan insiden/kecelakaan. Data statistik insiden dan kecelakaan ditinjau dan dianalisa untuk melihat trend yang berkembang dan untuk memungkinkan diambilnya tindakan perbaikan.