

## Prosedur Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat



TÜV®

TÜV NORD GROUP



# PT. TÜV NORD INDONESIA

## PROSEDUR PEMBEKUAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKAT

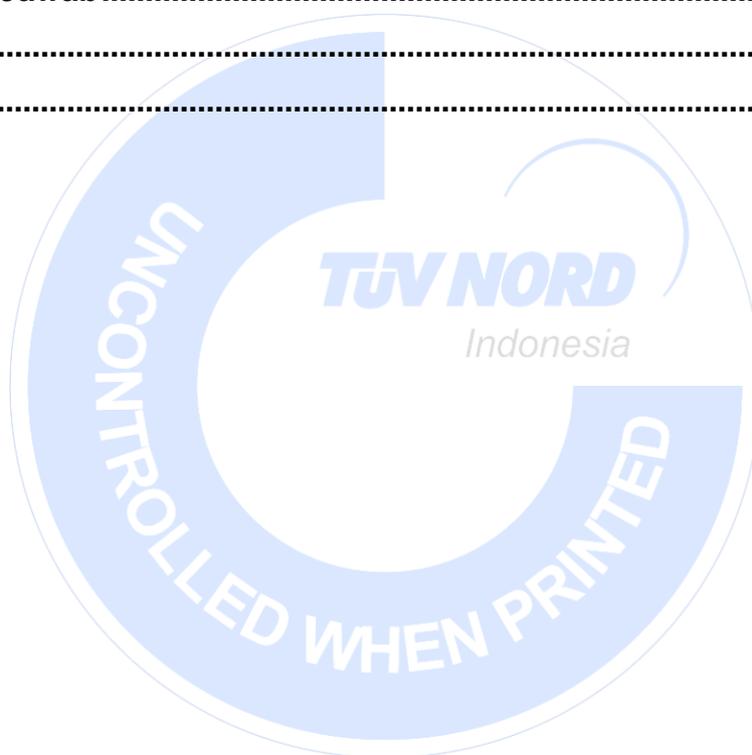
**Nomor Dokumen** : PMLF-TNI-022  
**Nomor Revisi** : 04  
**Tanggal Penerbitan** : 01 November 2018  
**Disiapkan Oleh** : Tim SCS & NBD

Diperiksa oleh	Disetujui oleh
	
Dept. Manager	VP SCS

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PMLF-TNI-022
	Revisi	04
<b>Prosedur Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat</b>	Tanggal	01 November 2018
	Halaman	3 dari 8

## DAFTAR ISI

<b>1</b>	<b>Tujuan.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Ruang Lingkup .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Definisi.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Tanggung Jawab.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Referensi .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Prosedur.....</b>	<b>6</b>



<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PMLF-TNI-022
	Revisi	04
<b>Prosedur Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat</b>	Tanggal	01 November 2018
	Halaman	4 dari 8

#### Catatan Revisi

No.	No. Revisi	Tanggal Revisi	No. Bagian	Catatan Revisi
1.	01	01-04-2016	5.0	Update standar ISO/IEC 17021 Part 1 : 2015
2.			6.2.6, 6.2.10, 6.2.11	Melengkapi
3	02	30-08-2016	6.2.8	Menambahkan "restoring"
4	02	30-08-2016	6.4	Penambahan Point "Penolakan (Refusing)"
5	03	02-05-2107	6.2	Melengkapi aturan pembekuan sertifikat
6	04	01-11-2018	5	Menambah referensi standar dan peraturan terkait PPIU
7	04	01-11-2018	6.2	Menambah aturan pembekuan untuk PPIU
8	04	01-11-2018	6.5.3 & 6.5.4	Tambahan untuk LS PPIU



<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PMLF-TNI-022
	Revisi	04
<b>Prosedur Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat</b>	Tanggal	01 November 2018
	Halaman	5 dari 8

## 1 Tujuan

Prosedur ini menjelaskan mengenai hal yang berhubungan dengan proses pemeliharaan, pembekuan/penangguhan, dan pencabutan sertifikat sistem sertifikasi.

## 2 Ruang Lingkup

Prosedur ini diterapkan pada semua klien yang telah disertifikasi oleh PT TUV Nord Indonesia

## 3 Definisi

Secara umum, kata-kata dalam prosedur ini mengacu pada Referensi Point. 5.0 dokumen ini.

## 4 Tanggung Jawab

- a. VP System Certification Services bertanggung jawab untuk mengendalikan dan menyetujui / tidak menyetujui rekomendasi proses pembekuan dan/atau pencabutan sertifikat,
- b. Head of CB/Operation Manager SCS bertanggung jawab terhadap proses pemeliharaan sertifikat, dan untuk meninjau data yang diajukan terhadap proses penolakan, pemulihan, pembekuan, pencabutan atau pembatalan sertifikat.
- c. Lead Auditor / Auditor , selama kegiatan surveilan atau kegiatan re-assessment bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan melaporkan penyalahgunaan sertifikat dan / atau logo kepada Head of CB/Operation Manager SCS dan/atau VP SCS.

## 5 Referensi

- a. MI-TNI-01, Manual Mutu
- b. PMLF-TNI-02, Procedure Management System Certification
- c. ISO 9001:2015, Quality Management Systems – Fundamental and vocabulary
- d. ISO/IEC 17021 Part 1 : 2015, International Standard, Conformity Assessment – Requirements For Bodies Providing Audit And Certification Of Management Systems.
- e. SNI ISO/IEC 17065:2012 , Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses, dan Jasa
- f. Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 337 Tahun 2018 Tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PMLF-TNI-022
	Revisi	04
<b>Prosedur Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat</b>	Tanggal	01 November 2018
	Halaman	6 dari 8

## 6 Prosedur

### 6.1 Pemeliharaan Sertifikat

- 6.1.1 Pemeliharaan Sertifikat meliputi kegiatan surveilan terhadap efektifitas penerapan sistem sertifikasi. Keputusan hasil surveilan dapat berupa kelanjutan, pembekuan atau pencabutan sertifikat,
- 6.1.2 PT TUV Nord Indonesia mempunyai program untuk memelihara sertifikasi berdasarkan peragaan bahwa klien tetap konsisten untuk menerapkan semua persyaratan standar sistem yang disertifikasi. Pemeliharaan sertifikasi klien ini berdasarkan kesimpulan positif oleh Lead Auditor tanpa dilakukan kajian independent lebih lanjut dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. Untuk setiap ketidaksesuaian yang dapat menyebabkan pembekuan atau pencabutan sertifikat, Tim Auditor akan melaporkan kepada Head of CB/Operation Manager SCS untuk dilakukan tinjauan oleh personal yang kompeten yang berbeda dengan yang melakukan audit, untuk menentukan apakah sertifikasi dapat dipelihara;
  - b. Head of CB/Operational Manager SCS dan/ atau personel kompeten akan memantau kegiatan pengawasan berkala (*surveillance audit*), termasuk pelaporan auditor untuk mengkonfirmasi bahwa kegiatan sertifikasi dijalankan secara efektif.

### 6.2 Pembekuan Sertifikat

- 6.2.1 Sertifikat akan ditunda untuk batas waktu yang ditentukan dalam kasus seperti di bawah ini, tetapi tidak terbatas dalam hal-hal ini :
- a. Sistem manajemen klien yang disertifikasi telah gagal secara berulang atau secara serius dalam memenuhi persyaratan sertifikasi, termasuk persyaratan efektivitas sistem manajemen.
  - b. Jika laporan ketidaksesuaian dengan kategori mayor, tidak memenuhi atau tidak diperbaiki secara efektif dalam batas waktu yang telah ditentukan.
  - c. Apabila terdapat penggunaan sertifikat dan logo yang tidak tepat, dan peringatan atau teguran dari PT TUV Nord Indonesia tidak ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan sebagaimana mestinya.
  - d. Jika terdapat pelanggaran terhadap aturan dalam perjanjian dengan PT TUV Nord Indonesia
  - e. Dalam status penyelesaian perselisihan pendapat mengenai sertifikasi;
  - f. Jika pengaduan dari pihak yang berkepentingan tidak ditangani sebagaimana mestinya.
  - g. Jika pelanggan tidak menyelesaikan kewajiban pembayaran sampai batas waktu yang ditentukan, dalam hal ini yang keputusannya ditentukan oleh Manajemen.
  - h. Pemegang sertifikat tidak bersedia dilakukan *surveillance audit* sesuai jangka waktu yang seharusnya pertama tidak melebihi 12 bulan dari keputusan sertifikasi
  - i. Klien meminta penangguhan/ pembekuan secara sukarela.
  - j. **Jika izin penyelenggaraan PPIU dibekukan oleh pemberi izin (Berlaku untuk sertifikasi PPIU)**
- 6.2.2 Apabila terjadi kasus di atas, semua staff PT TUV Nord Indonesia yang terkait dengan hal tersebut dan termasuk Lead Auditor / Auditor yang juga terkait bertanggung jawab untuk melaporkan kepada Head of CB / Operation Manager SCS disertai dengan bukti/data pendukung.
- 6.2.3 Head of CB akan membuat surat peringatan kepada klien tersebut. Jika tidak ditanggapi oleh klien maka Head of CB akan memutuskan untuk melakukan pembekuan sertifikat.
- 6.2.4 Dalam kasus 6.2.1 a dan 6.2.1 b, Head of CB / Operation Manager SCS akan menunjuk personal yang kompeten yang berbeda dengan yang melakukan audit, untuk mereview report

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PMLF-TNI-022
	Revisi	04
<b>Prosedur Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat</b>	Tanggal	01 November 2018
	Halaman	7 dari 8

audit yang ada serta merekomendasikan keputusan yang akan diambil, untuk menyetujui pembekuan sertifikat atau tidak.

- 6.2.5 Jika keputusan adalah pembekuan sertifikat, maka Head of CB akan memberitahukan kepada klien secara tertulis bahwa sertifikat untuk sementara tidak berlaku.
- 6.2.6 PT TUV Nord Indonesia akan membuat status pembekuan sertifikasi dalam website.
- 6.2.7 PT. TÜV NORD Indonesia akan memulihkan (*restoring*) pembekuan sertifikasi jika masalah yang mengakibatkan pembekuan telah diselesaikan. Pembekuan sertifikat akan dicabut dan klien akan diberitahukan tentang pemberlakuan kembali sertifikat secara tertulis.
- 6.2.8 Apabila klien gagal dalam menyelesaikan masalah yang mengakibatkan pembekuan, maka sertifikat akan dicabut atau dilakukan pengurangan lingkup sertifikasi.
- 6.2.9 Jangka waktu pembekuan sertifikat tidak melebihi 6 bulan.
- 6.2.10 Semua biaya yang timbul untuk pemberlakuan kembali sertifikat akan dikenakan pada klien.

### **6.3 Pencabutan Sertifikat**

- 6.3.1 Pencabutan sertifikat dapat terjadi karena kasus-kasus seperti berikut, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut:
  - a. Tidak cukupnya tindakan perbaikan yang dilakukan oleh klien dalam kasus pembekuan sertifikat dalam jangka waktu yang ditetapkan yaitu tidak melebihi 6 bulan sejak dibekukannya sertifikat
  - b. Gagal secara total untuk memenuhi seluruh persyaratan sertifikasi untuk bagian-bagian dari ruang lingkup sertifikasi
  - c. Apabila terjadi penyalahgunaan Logo dan peringatan atau teguran dari PT TUV Nord Indonesia terkait pembekuan sertifikat juga tidak ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan sebagaimana mestinya
  - d. Jika pelanggan gagal untuk menyelesaikan kewajiban pembayaran dan peringatan terkait pembekuan sertifikat juga tidak ditindaklanjuti sebagai mana mestinya, dalam hal ini yang keputusannya ditentukan oleh Manajemen
  - e. Secara hukum terbukti melakukan pelanggaran
  - f. Pemegang sertifikat kehilangan haknya untuk menjalankan usahanya atau izin usahanya dicabut
  - g. Atas keinginan pelanggan sendiri yang dinyatakan secara tertulis
  - h. Pembubaran kegiatan organisasi pelanggan.
- 6.3.2 Dalam hal kasus 6.3.1.a dan 6.3.1.b diatas Head of CB/Operation Manager SCS akan meninjau semua data/ informasi yang diajukan terkait dengan kasus diatas dan menunjuk personal yang kompeten yang berbeda dengan yang melakukan audit, untuk mereview report audit yang ada serta merekomendasikan keputusan yang akan diambil, untuk menyetujui pencabutan sertifikat atau tidak, kecuali apabila dibatalkan oleh banding.
- 6.3.3 Dalam hal kasus 6.3.1 c – 6.3.1.h, pencabutan sertifikat dilaksanakan secara langsung oleh Head of CB.

### **6.4 Penolakan (*Refusing*)**

- 6.4.1 Sesuai dengan hasil kegiatan audit yang dilakukan oleh tim auditor dimana kesesuaian terhadap standar yang diterapkan oleh klien tidak terpenuhi, maka dalam hal ini keputusan tim auditor tidak merekomendasikan sertifikat kesesuaian terhadap standar.

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	No. Dokumen	PMLF-TNI-022
	Revisi	04
<b>Prosedur Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat</b>	Tanggal	01 November 2018
	Halaman	8 dari 8

6.4.2 Selain itu, penolakan penerbitan sertifikat juga dapat dilakukan apabila dalam kegiatan audit sertifikasi terhadap standar yang diterapkan oleh klien yaitu hasilnya direkomendasikan oleh tim auditor, tetapi pengambil keputusan (veto person dan/atau Head of CB) berkesimpulan tidak merekomendasikan maka sertifikat kesesuaian terhadap standar ditolak.

## 6.5 Hal-hal lain

6.5.1 PT TUV Nord Indonesia memiliki perjanjian mengikat dengan pelanggan yang disertifikasinya dalam hal klien dicabut sertifikatnya, klien tidak boleh melanjutkan penggunaan sertifikat dan logo sertifikasi pada materi periklanan yang memuat referensi status sertifikasinya.

6.5.2 Berdasarkan permintaan pihak tertentu, PT TUV Nord Indonesia menyatakan dengan benar status sertifikasi sistem manajemen pelanggan yang dibekukan, dicabut, atau dikurangi.

6.5.3 Khusus untuk sertifikasi PPIU, dalam hal sertifikat PPIU dibekukan atau dicabut, maka LS PPIU melakukan pemberitaan kepada publik selambatnya 7 (tujuh) hari sejak tanggal pembekuan atau pencabutan.

6.5.4 Apabila PT TUV Nord Indonesia dibekukan akreditasi oleh Badan Akreditasi, maka PT TUV Nord Indonesia tidak akan melakukan sertifikasi awal dan resertifikasi namun hanya akan melakukan survailen terhadap klien yang telah disertifikasi sampai dengan dinyatakan status akreditasi PT TUV Nord Indonesia aktif kembali. Apabila status akreditasi dicabut, PT TUV Nord Indonesia akan melakukan pemindahan sertifikasi terhadap klien yang tersertifikasi kepada LS PPIU lain yang telah terakreditasi.

