

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

1. Tujuan

Memberikan informasi dan petunjuk pelaksanaan proses sertifikasi Lembaga Sertifikasi BBSPJKB kepada klien.

2. Ruang Lingkup

- 2.1 Permohonan Sertifikasi dari klien kepada Lembaga Sertifikasi
- 2.2 Tinjauan terhadap permohonan sertifikasi oleh Penanggungjawab Operasional
- 2.3 Persiapan evaluasi meliputi kajian administrasi dan kajian kemampuan Lembaga Sertifikasi terhadap klien yang disertifikasi, penentuan waktu pelaksanaan, penugasan evaluator dan Tenaga Ahli (bila perlu), serta pemberitahuan pelaksanaan evaluasi kepada Klien.
- 2.4 Tinjauan evaluasi meliputi peninjauan terhadap hasil evaluasi sistem manajemen dan hasil pengujian produk yang dilakukan oleh Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE).
- 2.5 Pengambilan Keputusan Sertifikasi oleh Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) berdasarkan hasil evaluasi terhadap perusahaan pemohon sertifikasi.

3. Acuan

- a. PM 8.5
- b. SNI ISO/IEC 17021-1:2015

4. Tanggung Jawab

- 3.1 Manajer Hubungan Masyarakat bertanggungjawab untuk menerima permohonan pengajuan sertifikasi dan mengisi daftar kelengkapan dokumen permohonan klien.
- 3.2 Ketua Lembaga bertanggungjawab terhadap kesesuaian ruang lingkup dan keputusan sertifikasi, melakukan pengkajian terhadap permintaan sertifikasi dari klien atas kelengkapan persyaratan sertifikasi, kemampuan Lembaga Sertifikasi sesuai dengan permintaan klien, berkoordinasi dengan Penanggungjawab Operasional dalam menentukan menerima atau menolak permohonan klien.
- 3.3 Penanggungjawab Operasional bertanggung jawab merencanakan dan melaksanakan sertifikasi.
- 3.4 Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) bertanggung jawab atas keputusan sertifikasi yang ditetapkan.

5. Rincian Prosedur

5.1 Permohonan Sertifikasi

- 5.1.1 Petugas pelayanan satu pintu menerima dan memberi informasi prosedur sertifikasi kepada pemohon yang akan mengajukan permohonan sertifikasi.

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

5.1.2 Pemohon mendapatkan informasi dari petugas, apabila berminat diberikan bendel Formulir Permohonan (F/7.2.1), Formulir Daftar Isian Permohonan (F/7.2.2).

5.1.3 Pemohon menyerahkan kembali Formulir Permohonan Sertifikasi kepada Lembaga Sertifikasi melalui petugas pelayanan BBSPJIKB, dengan melampirkan:

- a. Formulir Permohonan (F/7.2.1)
- b. Formulir Daftar Isian (F/7.2.2)
- c. Tanda Terima Dokumen (4.01/III.PM/F/T.1/R.0)
- d. Akta Pendirian Perusahaan
- e. NIB (NIB SIUP/NIB IUI/NIB API/Surat Penunjukan Perwakilan di negara RI**)
- f. KTP
- g. NPWP
- h. Merek atau permohonan merek yang telah disahkan oleh Direktorat Jenderal*
- i. Dokumen Mutu Perusahaan (PM/SOP/IK)
- j. Profil Perusahaan
- k. Diagram Proses Produksi*
- l. Daftar peralatan utama produksi*
- m. Daftar pengendalian mutu produk; dari bahan baku sampai produk akhir*
- n. Laporan evaluasi internal
- o. Laporan Tinjauan Manajemen
- p. Daftar Produk yang disertifikasi*
- q. Surat pernyataan tidak mengedarkan produk saat proses sertifikasi*
- r. Sertifikat hasil uji (jika ada)*

Keterangan:

*) Untuk LSPro

***) Untuk LSPro produk impor

5.1.4 Petugas menerima dokumen persyaratan permohonan dan memberikan Tanda Terima Dokumen (4.01/III.PM/F/T.1/R.0), kemudian menyerahkan dokumen tersebut kepada Manajer Administrasi.

5.2 Tinjauan Permohonan Sertifikasi

5.2.1 Manajer Administrasi mengecek dokumen pemohon dan menyerahkannya kepada Penanggungjawab Operasional untuk dilakukan tinjauan permohonan atau menugaskan staf terkait untuk dilakukan tinjauan permohonan.

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

- 5.2.2 Penanggungjawab Operasional atau Staf terkait melakukan tinjauan permohonan terhadap informasi yang diperoleh dari pemohon untuk memastikan bahwa:
- a. Informasi tentang pemohon telah memadai untuk pelaksanaan proses sertifikasi.
 - b. Setiap perbedaan termasuk perjanjian terkait standar atau dokumen normatif antara lembaga sertifikasi dan klien, diselesaikan.
 - c. Kegiatan perusahaan termasuk dalam ruang lingkup Lembaga Sertifikasi
 - d. Sarana untuk melakukan seluruh kegiatan evaluasi tersedia.
 - e. Lembaga Sertifikasi memiliki kompetensi dan kemampuan untuk melakukan kegiatan sertifikasi.
- 5.2.3 Penanggungjawab Operasional memberikan hasil Tinjauan Permohonan (F/7.3.1) kepada Ketua Lembaga.
- 5.2.4 Apabila informasi dari pemohon telah cukup dan Lembaga Sertifikasi memiliki kompetensi serta kemampuan untuk melakukan sertifikasi maka Ketua Lembaga memerintahkan Penanggungjawab Operasional memberitahukan kepada pemohon melalui petugas Pelayanan Satu Pintu dengan melampirkan rekaman Tinjauan Permohonan (F/7.3.1) dan meminta pemohon untuk menyelesaikan administrasi keuangan.
- 5.2.5 Manajer Administrasi menyiapkan Surat Perjanjian Sertifikasi (F/7.3.2), dan khusus untuk LSPro Surat Pernyataan Pemohon/Klien (F/7.3.3), untuk ditandatangani oleh Pemohon.
- 5.2.6 Setelah hasil kajian permohonan dinyatakan sesuai dan telah dibuat kontrak antara Lembaga Sertifikasi dengan klien.
- 5.2.7 Penanggungjawab Operasional menunjuk Evaluator dengan memberikan surat tugas untuk melakukan evaluasi kecukupan (evaluasi tahap 1).
- 5.2.8 Evaluator melakukan evaluasi tahap 1 kepada klien dengan menggunakan Formulir Daftar Periksa Evaluasi Kecukupan (F/7.4.3).
- Kriteria ketidaksesuaian adalah sebagai berikut:
- Mayor : ketidaksesuaian yang mempengaruhi kemampuan sistem manajemen untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Misalnya apabila persyaratan sistem mutu atau prosedur yang sama sekali tidak diterapkan yang berakibat langsung/pada mutu produk.
- Minor : ketidaksesuaian yang tidak mempengaruhi kemampuan sistem manajemen untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Misalnya apabila sistem mutu telah diterapkan namun ada prosedur yang penerapannya tidak konsisten.
- Observasi: Apabila sistem mutu telah diterapkan namun masih perlu perbaikan guna peningkatan keefektifan sistem.

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

- 5.2.9 Evaluator melaporkan atas evaluasi kecukupan yang telah dilaksanakan kepada Penanggungjawab Operasional.
- 5.2.10 Penanggungjawab Operasional meninjau laporan dari evaluator, jika laporan evaluasi tahap 1 memenuhi maka proses sertifikasi evaluasi tahap 2 dapat dilanjutkan.
- 5.2.11 Penanggungjawab Operasional memberitahukan tentang hasil evaluasi kecukupan kepada Manajer Administrasi, kemudian Manajer Administrasi membuat surat pemberitahuan tentang hasil evaluasi kecukupan dan disampaikan kepada klien.
- 5.2.12 Jika dalam surat pemberitahuan memuat ketidaksesuaian evaluasi tahap 1, maka klien menindaklanjuti semua ketidaksesuaian dan dikirimkan ke Lembaga Sertifikasi dengan batas waktu yang sudah ditentukan dalam surat pemberitahuan tersebut.
- 5.2.13 Manajer Administrasi menyampaikan kepada Penanggungjawab Operasional hasil tindakan perbaikan dari klien.
- 5.2.14 Penanggungjawab Operasional menyerahkan hasil Tindak Perbaikan kepada Evaluator untuk diverifikasi. Setelah selesai melakukan verifikasi tindakan perbaikan, kemudian Evaluator melaporkan hasilnya kepada Penanggungjawab Operasional.
- 5.2.15 Penanggungjawab Operasional meninjau laporan dari Evaluator. Apabila seluruh tindakan perbaikan sudah dilakukan, maka proses sertifikasi evaluasi tahap 2 dapat dilanjutkan.

5.3 Pelaksanaan Sertifikasi (evaluasi tahap 2)

- 5.3.1 Penanggungjawab Operasional memberitahukan waktu pelaksanaan evaluasi tahap 2 dan personil evaluator Manajer Administrasi.
- 5.3.2 Ketua Tim Evaluator membuat jadwal evaluasi (F/7.4.4). Jadwal evaluasi dikirim kepada klien melalui Penanggungjawab Operasional.
- 5.3.3 Sebelum melakukan evaluasi lapangan, dilakukan Rapat Pembukaan sesuai Instruksi Kerja Rapat Pembukaan dan Penutupan Audit (IK 1). Rapat Pembukaan dihadiri oleh Tim Evaluator dan seluruh jajaran manajemen/Auditi dari perusahaan klien.
- 5.3.4 Evaluasi dilakukan sesuai agenda/rencana evaluasi/jadwal evaluasi yang telah disepakati. Tim Evaluator menuangkan hasil evaluasi ke dalam Daftar Periksa Perusahaan (F/7.4.5).
- 5.3.5 Setelah selesai evaluasi, tim Evaluator mengadakan pertemuan internal Tim untuk menetapkan ketidaksesuaian dengan kategori:
 - Mayor : ketidaksesuaian yang mempengaruhi kemampuan sistem manajemen untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Misalnya apabila persyaratan sistem mutu atau prosedur yang sama sekali tidak diterapkan yang berakibat langsung/pada mutu produk.

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

Minor : ketidaksesuaian yang tidak mempengaruhi kemampuan sistem manajemen untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Misalnya apabila sistem mutu telah diterapkan namun ada prosedur yang penerapannya tidak konsisten.

Observasi: Apabila sistem mutu telah diterapkan namun masih perlu perbaikan guna peningkatan keefektifan sistem.

- 5.3.6 Masing-masing Evaluator menuangkan temuannya kedalam Formulir Laporan Ketidaksesuaian dan Laporan Verifikasi (F/7.4.10) serta menyerahkan kepada Ketua Tim Evaluator.
- 5.3.7 Ketua Tim Evaluator merangkum ketidaksesuaian dari masing – masing Evaluator ke dalam Formulir Laporan Ketidaksesuaian dan Laporan Verifikasi (F/7.4.10) serta Laporan Ringkas (F/7.4.8). Kemudian rapat penutupan dilakukan sesuai Instruksi Kerja Rapat Pembukaan dan Penutupan Audit (IK 1), dengan dihadiri oleh Tim Evaluator, Auditi dan seluruh jajaran manajemen dari perusahaan klien. Rapat Penutupan dilakukan untuk melaporkan ketidaksesuaian dan meminta persetujuan/kesepakatan waktu penyelesaian ketidaksesuaian.
- 5.3.8 Ketua Tim Evaluator melaporkan kepada Penanggungjawab Operasional tentang kegiatan evaluasi tahap 2 yang telah dilakukan dengan cara menyerahkan Rekaman Laporan Ketidaksesuaian dan Laporan Verifikasi (F/7.4.10), Laporan Ringkas (F/7.4.8) dan Laporan Lengkap (F/7.4.9).
- 5.3.9 Tindakan perbaikan dari klien diserahkan kepada Penanggungjawab Operasional dan ditembuskan kepada tim evaluator.
- 5.3.10 Tim Evaluator memverifikasi hasil tindakan perbaikan di dalam Rekaman Laporan Ketidaksesuaian dan Laporan Verifikasi (F/7.4.10), kemudian diserahkan kepada Penanggungjawab Operasional.
- 5.3.11 Penanggungjawab Operasional akan memberitahukan hasil verifikasi tindakan perbaikan kepada klien, perihal apakah semua tindakan perbaikan telah memenuhi atau belum memenuhi. Apabila tindakan perbaikan belum memenuhi, maka Penanggungjawab Operasional akan memberitahukan kepada klien batas waktu penyelesaian perbaikan ketidaksesuaian.

5.4 Keputusan Sertifikasi

- 5.4.1 Sebelum pelaksanaan rapat keputusan sertifikasi, Penanggungjawab Operasional menunjuk Ketua dan anggota Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE).
- 5.4.2 Ketua dan Anggota Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) yang ditunjuk tidak boleh terlibat dalam proses evaluasi yang sedang dipertimbangkan keputusannya.
- 5.4.3 Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) mengadakan rapat evaluasi dalam rangka pemberian, perluasan, pengurangan, pembekuan,

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

atau pencabutan ruang lingkup sertifikasi, berdasarkan hasil evaluasi dan dokumen lainnya yang diterima dari Penanggungjawab Operasional.

- 5.4.4 Rapat Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) dipimpin oleh Ketua Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) dan dihadiri oleh anggota.
- 5.4.5 Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) merekomendasikan dan memutuskan sertifikasi.
- 5.4.6 Penanggungjawab Operasional menyiapkan penerbitan Sertifikat (F.9.2v) untuk ditandatangani oleh Pimpinan Puncak. Masa berlaku sertifikat 3 (tiga) tahun sejak tanggal diterbitkan.
- 5.4.7 Apabila keputusan Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) menetapkan tidak mendapatkan sertifikat, membekukan, menunda atau mengurangi ruang lingkup sertifikasi, maka Ketua Lembaga bersama Penanggungjawab Operasional mengadakan peninjauan kembali. Hasil peninjauan kembali ditindaklanjuti oleh klien dengan mengadakan tindakan perbaikan. Jangka waktu tindakan perbaikan 3 (tiga) bulan setelah keputusan. Apabila tetap tidak memenuhi persyaratan, maka diputuskan untuk tidak diberikan sertifikat.

5.5 Pemeliharaan Sertifikasi

5.5.1 Surveilen

- a. Manajer Operasional menyusun program untuk masing – masing klien. Surveilen dilakukan setelah klien mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan dilakukan 1 (satu) tahun sekali.
- b. Pada awal tahun, Penanggungjawab Operasional membuat jadwal surveilan dan memberitahukan kepada Manajer Hubungan Masyarakat untuk disampaikan kepada klien.
- c. Surat pemberitahuan dibuat dan dikirimkan oleh Manajer Hubungan Masyarakat paling lambat 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan surveilan.
- d. Penanggungjawab Operasional mempersiapkan pelaksanaan surveilan dengan memberi penugasan kepada Tim Evaluator untuk melaksanakan surveilan terhadap klien
- e. Ketua Tim Evaluator membuat jadwal evaluasi dan mempersiapkan pelaksanaan surveilan.
- f. Tim Evaluator melaksanakan evaluasi sistem manajemen mutu di perusahaan klien.
- g. Apabila ketidaksesuaian telah diperbaiki dan telah diverifikasi oleh Tim Evaluator, maka Tim Evaluator membuat laporan hasil evaluasi dan diserahkan kepada Penanggungjawab Operasional

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

- h. Penanggungjawab Operasional menyerahkan laporan hasil surveilan kepada Ketua Lembaga untuk kemudian diberikan kepada Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) untuk dikaji.
- i. Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) melakukan kajian hasil surveilan dan menetapkan keputusan sertifikasi, kemudian menginformasikan kepada Ketua Lembaga.
- j. Ketua Lembaga menginformasikan kepada Manajer Hubungan Masyarakat untuk memberitahukan keputusan hasil sertifikasi kepada klien.

5.5.2 Sertifikasi Ulang

- a. Maksimal 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat, Penanggungjawab Operasional menyampaikan pemberitahuan kepada klien untuk mengajukan perpanjangan sertifikasi melalui Manajer Hubungan Masyarakat beserta persyaratannya.
- b. Proses Permohonan Sertifikasi dari pemohon kepada LSSM BBSPJIKB sesuai dengan poin 5.1 Prosedur Permohonan Sertifikasi.
- c. Jika permohonan telah dinyatakan cukup maka akan dilakukan proses evaluasi sesuai dengan poin 5.2 Tinjauan Permohonan Sertifikasi.
- d. Apabila terdapat perubahan signifikan pada sistem manajemen klien atau konteks sistem manajemen yang sedang dioperasikan, maka kegiatan evaluasi sertifikasi ulang mungkin membutuhkan evaluasi tahap 1.
- e. Setelah pelaksanaan evaluasi tahap 1 (apabila diperlukan), maka dilanjutkan dengan pelaksanaan evaluasi tahap 2 sesuai poin 5.3 Pelaksanaan Sertifikasi.
- f. Setelah evaluasi dilaksanakan, maka dilakukan pengambilan keputusan sesuai poin 5.4 Prosedur Keputusan Sertifikasi.

5.5.3 Perluasan Ruang Lingkup

- a. Klien dapat mengajukan perluasan ruang lingkup (F/9.2a) kepada LSSM BBSPJIKB yang diterima oleh Manajer Hubungan Masyarakat.
- b. Manajer Hubungan Masyarakat menerima, memeriksa kelengkapan permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada Ketua Lembaga dan meneruskannya kepada Penanggungjawab Operasional.
- c. Penanggungjawab Operasional melakukan peninjauan terhadap kemampuan pemohon atas lingkup yang diajukan. Apabila hasil tinjauan menyatakan bahwa LSSM BBSPJIKB dapat melakukan sertifikasi, maka pelaksanaan evaluasi sesuai dengan poin 5.2 Tinjauan Permohonan Sertifikasi dan poin 5.3 Pelaksanaan Sertifikasi.
- d. Apabila hasil tinjauan menyatakan bahwa LSSM BBSPJIKB tidak dapat melakukan sertifikasi maka Penanggungjawab Operasional

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

melaporkan kepada Ketua Lembaga dan memberitahukan Manajer Administrasi untuk membuat surat pemberitahuan yang berisi penolakan permohonan sertifikasi beserta alasannya kepada pelanggan.

5.5.4 Evaluasi Tidak Terjadwal karena adanya keluhan klien

- a. Manajer Hubungan Masyarakat menerima keluhan atau laporan dari klien atau pihak lain (SOP No. 12/III.PM/SOP/R.2, SOP Penanganan Pengaduan/Keluhan Pelanggan), kemudian disampaikan kepada Ketua Lembaga.
- b. Ketua Lembaga bersama Penanggungjawab Operasional mempelajari hal yang menyebabkan terjadinya keluhan tersebut.
- c. Apabila keluhan yang diterima memang terbukti, maka diputuskan perlu dilakukan evaluasi tidak terjadwal dan hal tersebut diinformasikan kepada Manajer Hubungan Masyarakat.
- d. Manajer Hubungan Masyarakat memberitahukan pelaksanaan evaluasi tidak terjadwal kepada klien.
- e. Penanggungjawab Operasional memberi tugas kepada Tim Evaluator untuk melakukan investigasi penyebab terjadinya keluhan.
- f. Tim Evaluator melaksanakan evaluasi terhadap klien, kemudian menyerahkan laporan hasil evaluasi kepada Penanggungjawab Operasional.
- g. Penanggungjawab Operasional mengevaluasi hasil temuan evaluasi kemudian menyampaikan kepada Ketua Lembaga.
- h. Apabila ada ketidaksesuaian, Ketua Lembaga menyampaikan kepada klien melalui Manajer Hubungan Masyarakat untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian.
- i. Hasil tindak lanjut ketidaksesuaian dari klien dievaluasi oleh Penanggungjawab Operasional bersama Ketua Lembaga.
- j. Apabila semua ketidaksesuaian sudah terpenuhi, maka dapat dirapatkan untuk pengambilan keputusan penyelesaian keluhan.
- k. Ketua Lembaga menginformasikan kepada Manajer Hubungan Masyarakat untuk memberitahukan hasil keputusan untuk penyelesaian keluhan yang ada.
- l. Apabila klien menerima keputusan tersebut, permasalahan dianggap selesai. Apabila klien tidak menerima keputusan tersebut maka klien bisa mengajukan banding kepada LSSM BBSPJKB (PSM 9.8.1)

5.5.5 Evaluasi tidak terjadwal untuk pengaktifan kembali sertifikat klien sebagai tindak lanjut pembekuan sertifikasi klien

- a. Apabila klien berkeinginan untuk mengaktifkan kembali sertifikat yang dibekukan, maka LSSM BBSPJKB dapat mengambil langkah sebagai

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

- tindak lanjut pembekuan sertifikasi tersebut berupa evaluasi tidak terjadwal.
- b. Manajer Hubungan Masyarakat memberitahukan kepada klien tentang pelaksanaan evaluasi tidak terjadwal.
 - c. Manajer Hubungan Masyarakat menerima permohonan kemudian disampaikan kepada Ketua Lembaga.
 - d. Ketua Lembaga bersama Penanggungjawab Operasional mempelajari hal yang menyebabkan terjadinya keluhan tersebut.
 - e. Apabila keluhan yang diterima memang terbukti, maka diputuskan perlu dilakukan evaluasi tidak terjadwal, dan hal tersebut diinformasikan kepada Manajer Hubungan Masyarakat.
 - f. Manajer Hubungan Masyarakat memberitahukan pelaksanaan evaluasi tidak terjadwal kepada klien.
 - g. Penanggungjawab Operasional memberi tugas kepada Tim Evaluator untuk melakukan evaluasi terhadap klien.
 - h. Tim Evaluator melaksanakan evaluasi terhadap klien, kemudian menyerahkan laporan hasil evaluasi kepada Penanggungjawab Operasional.
 - i. Penanggungjawab Operasional mengevaluasi hasil temuan evaluasi kemudian menyampaikan kepada Ketua Lembaga.
 - j. Apabila ada ketidaksesuaian, Ketua Lembaga menyampaikan kepada klien melalui Manajer Hubungan Masyarakat untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian.
 - k. Hasil tindak lanjut ketidaksesuaian dari klien dievaluasi oleh Penanggungjawab Operasional bersama Ketua Lembaga.
 - l. Apabila semua ketidaksesuaian sudah terpenuhi, maka dapat dirapatkan untuk pengambilan keputusan penyelesaian tindak lanjut pembekuan sertifikat klien.
 - m. Ketua Lembaga menginformasikan kepada Manajer Hubungan Masyarakat untuk memberitahukan hasil keputusan untuk penyelesaian tindak lanjut pembekuan sertifikat klien.
 - n. Apabila dalam waktu 6 (enam) bulan klien tidak bisa melakukan tindak perbaikan untuk kelanjutan sertifikasi, maka LSSM BBSPJIKB mengambil langkah untuk mencabut atau mengurangi ruang lingkup sertifikasi klien.

5.5.6 Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi

- a. Klien dapat mengajukan permohonan pengurangan lingkup sertifikasi (F.9.2a) kepada LSSM BBSPJIKB yang diterima oleh Manajer Hubungan Masyarakat
- b. Manajer Hubungan Masyarakat menyampaikan kepada Ketua Lembaga untuk mengkaji permohonan tersebut dan menetapkan perlu

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5 Terbitan / Revisi : 1 / 2 Tanggal Revisi : 14 Februari 2023 Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	

tidaknya kunjungan khusus untuk evaluasi atau dilakukan pada saat surveilen.

- c. Jika hasil laporan kunjungan/surveilen telah ditetapkan, maka akan diambil keputusan apakah sertifikat akan dikurangi ruang lingkungannya.

5.5.7 Pembekuan sertifikat

- a. Klien dapat dikenakan pembekuan sertifikat karena beberapa hal berikut:
 - 1) Klien gagal secara total untuk memenuhi persyaratan sertifikasi, termasuk persyaratan untuk efektivitas sistem manajemen.
 - 2) Klien tidak memperbolehkan evaluasi surveilen atau sertifikasi ulang dilaksanakan pada frekuensi yang dipersyaratkan.
 - 3) Klien telah meminta pembekuan secara sukarela.
- b. Bagian Hubungan Masyarakat memeriksa dokumen setiap permintaan atau kondisi klien seperti pada point 5.2.1 yang dapat mengakibatkan dibekukannya sertifikat.
- c. Apabila permohonan pembekuan sudah lengkap, Bagian Hubungan Masyarakat menginformasikan kepada Ketua Lembaga. Ketua Lembaga akan mengundang atau meminta Rapat Komite Sertifikasi/Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) untuk melakukan penilaian terhadap setiap pelanggaran atau kegagalan dalam memenuhi ketetapan yang dapat mengakibatkan pembekuan sertifikasi tersebut.

5.5.8 Pencabutan Sertifikat

Apabila klien gagal untuk menyelesaikan masalah pokok dari pembekuan dalam jangka waktu lebih dari 6 bulan, maka LSSM BBSPJIKB akan mencabut sertifikat.

6. Dokumen Pendukung

- 1.1 Permohonan Sertifikasi (F/9.2a)
- 1.2 Daftar Isian (F/7.2.2)
- 1.3 Daftar Periksa Kecukupan (F/7.4.3)
- 1.4 Surat Pernyataan Pemohon/Klien (F/7.3.3)
- 1.5 Tanda Terima Dokumen (4.01/III.PM/F/T.1/R.0)
- 1.6 Tanda Terima Persyaratan Sertifikasi (F/9.2b)
- 1.7 Tinjauan Permohonan (F/7.3.1)
- 1.8 Daftar Periksa Perusahaan (F/7.4.5)
- 1.9 Pemberitahuan Evaluasi Tahap 1 (F/9.2d)
- 1.10 Kesiadaan Auditee (F/7.4.1)

PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : 8.5
	Terbitan / Revisi : 1 / 2
Sertifikasi dan Pemeliharaan Sertifikasi	Tanggal Revisi : 14 Februari 2023
	Diperiksa Oleh : Penanggungjawab Operasional

- 1.11 Surat Tugas (F/7.4.2)
- 1.12 Jadwal Evaluasi (F/7.4.4)
- 1.13 Daftar Hadir (7.1.2/II.UM/F/T1/R.0)
- 1.14 Instruksi Kerja Rapat Pembukaan dan Penutupan Evaluasi (IK/1)
- 1.15 Laporan Ketidaksesuaian dan Laporan Verifikasi (F/7.4.6)
- 1.16 Laporan Observasi (F/7.4.7)
- 1.17 Laporan Ringkas (F/7.4.8)
- 1.18 Laporan Lengkap Hasil Evaluasi (F/7.4.9)
- 1.19 Buku Harian Evaluator (F/7.4.16)
- 1.20 SOP No. 12/III.PM/SOP/R.2, SOP Penanganan Pengaduan/Keluhan Pelanggan
- 1.21 Pemberian/Pembekuan/Pencabutan/Pengurangan Sertifikat (F/6.1.3a)
- 1.22 Surat Pemberitahuan Kepada Klien
- 1.23 Tinjauan dan Hasil Keputusan Sertifikasi (F/7.5.2)
- 1.24 Tanda Terima Sertifikat (F/9.2x)
- 1.25 Sertifikat (F/9.2v)