

LSPro TOEGOE PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : PSM / 07.3 Terbitan / Revisi : 4/2 Tanggal Revisi : 5 Agustus 2015
PROSEDUR UNTUK PEMBERIAN, PEMELIHARAAN, PERLUASAN, PENUNDAAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKASI	Halaman : 1 dari 4 Diperiksa oleh : Manajer Mutu

1. Tujuan

Sebagai acuan dalam proses pemberian, pemeliharaan, perluasan, penundaan dan pencabutan sertifikat produk.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup proses pemberian, pemeliharaan, perluasan, penundaan dan pencabutan sertifikat produk oleh TOEGOE – PCB.

3. Tanggung Jawab

- 3.1. Manajer Lembaga bertanggung jawab atas sertifikat yang diberikan kepada pemohon/pemasok.
- 3.2. Koordinator Administrasi bertanggung jawab untuk menyiapkan sertifikat, menginformasikan waktu penerimaan sertifikat dan persiapannya.
- 3.3. Koordinator Teknis bertanggung jawab atas pelaksanaan survailen dan evaluasi ulang.

4. Acuan

PM / 07 : Persyaratan Proses

5. Rincian Prosedur

5.1. Pemberian Sertifikat

- 5.1.1. Koordinator Teknis menyerahkan laporan hasil verifikasi (F / 10.2) dan hasil pengujian kepada Manajer Lembaga, dan diteruskan kepada Tim Pengkaji Hasil Evaluasi (PHE) untuk dikaji.
- 5.1.2. Hasil Kajian yang direkam dalam formulir Pengkajian Hasil Evaluasi (F / 4.6.2) tersebut digunakan sebagai bahan pembahasan dalam rapat penentuan keputusan sertifikasi oleh Tim PHE.
- 5.1.3. Hasil Keputusan Sertifikasi diserahkan kepada Manajer Lembaga yang kemudian membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Koordinator Administrasi untuk mempersiapkan Sertifikat (F/4.6.3), Surat Perjanjian Lisensi (F/4.6.4), Tanda Terima Sertifikat (F/4.6.5) serta Pedoman Penggunaan Tanda SNI dan Logo TOEGOE-PCB (DP/8.4), kemudian Koordinator Administrasi memberitahukan kepada pemohon secara tertulis atau lisan.
- 5.1.4. Ketua Dewan Pembina menandatangani halaman pertama dari sertifikat, sedangkan halaman kedua ditandatangani oleh Manajer Lembaga. *Apabila Ketua Dewan Pembina berhalangan, maka sertifikat akan ditandatangani oleh Manajer Lembaga.* Perjanjian Lisensi ditandatangani oleh Manajer Lembaga dan Pemohon / Pemasok. *Apabila Manajer Lembaga berhalangan, maka Surat perjanjian Lisensi ditandatangani oleh Manajer Mutu.*

LSPRO TOEGOE PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : PSM / 07.3 Terbitan / Revisi : 4/1 Tanggal Revisi : 23 Oktober 2014
PROSEDUR UNTUK PEMBERIAN, PEMELIHARAAN, PERLUASAN, PENUNDAAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKASI	Halaman : 2 dari 4 Diperiksa oleh : Manajer Mutu

- 5.1.5. Koordinator Administrasi menyampaikan sertifikat kepada pemohon disertai dengan Surat Perjanjian Lisensi (F/4.6.4), Tanda Terima Sertifikat (F / 8.3a) yang harus dikembalikan kepada LSPRO TOEGOE setelah dibubuhi tandatangan pihak pemohon / pemasok.
- 5.1.6. *Masa berlaku sertifikat produk dengan skema sertifikasi 3 adalah 3 tahun, sedangkan produk dengan skema sertifikasi 1b, sertifikat berlaku hanya untuk produk yang tertera pada lampiran sertifikat tersebut.*

5.2 Pemeliharaan Sertifikat

- 5.2.1. Untuk memastikan pemasok menjalankan persyaratan mutu dan standar yang diacu, maka LSPRO TOEGOE melaksanakan survailen setahun sekali
- 5.2.2. Pelaksanaan survailen dan evaluasi ulang mengacu pada prosedur survailen dan evaluasi ulang.
- 5.2.3. Jika hasil survailen menunjukkan tidak ada ketidaksesuaian, maka sertifikasi (Hak Penggunaan Lisensi Sertifikat dan Tanda Kesesuaian) dapat diteruskan dengan menerbitkan Surat Pernyataan Pemberian/Penundaan/pembatalan/Pencabutan Sertifikat (F/ 4.6.6).

5.3. Perluasan dan Pengurangan Lingkup Sertifikasi

- 5.3.1. Pemasok mengajukan permohonan perluasan atau pengurangan lingkup sertifikasi kepada LSPRO TOEGOE yang diterima oleh Koordinator Administrasi.
- 5.3.2. Koordinator Administrasi menyerahkan berkas permohonan kepada Manajer Lembaga yang meneruskannya kepada Koordinator Teknis.
- 5.3.3. Koordinator Teknis melakukan peninjauan terhadap kemampuan pemohon atas lingkup yang diajukan dan bila perlu melakukan peninjauan lapangan untuk verifikasi dan pengujian produk. Hasil tinjauan dilaporkan kepada Manajer Lembaga
- 5.3.4. Manajer Lembaga menugaskan tim PHE untuk melakukan kajian dan memutuskan apakah permohonan perluasan dapat diterima atau tidak. Jika hasil laporan kunjungan/survailen sesuai, maka akan diterbitkan sertifikat baru sesuai lingkup yang diminta dengan mengacu prosedur keputusan sertifikasi.

5.4. Penundaan Sertifikat

- 5.4.1. Koordinator Teknis menyerahkan laporan hasil evaluasi (F / 4.6.1) dan hasil pengujian kepada Manajer Lembaga, dan diteruskan kepada Tim PHE untuk dikaji.
- 5.4.2. Hasil Kajian (F / 4.6.2) tersebut digunakan sebagai bahan pembahasan dalam rapat penentuan keputusan sertifikasi oleh Tim PHE. Dan hasil rapat keputusan sertifikasi diserahkan kepada Manajer Lembaga.

LSPro TOEGOE PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : PSM / 07.3 Terbitan / Revisi : 4/0 Tanggal Revisi : -
PROSEDUR UNTUK PEMBERIAN, PEMELIHARAAN, PERLUASAN, PENUNDAAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKASI	Halaman : 3 dari 4 Diperiksa oleh : Manajer Mutu

5.4.3. Apabila keputusan tidak diterima, maka Manajer Lembaga membubuhkan paraf karena hasil kajian tidak memenuhi ketentuan dan persyaratan SNI dan standar yang diacu.

5.4.4. Manajer Lembaga mengembalikan berkas tersebut kepada Koordinator Teknis dan meneruskan kepada Koordinator Administrasi untuk mengeluarkan Surat Penundaan Sertifikat Produk (F/4.6.6), dan memberitahukan kepada pemohon secara tertulis.

5.5. Pencabutan Sertifikat

5.5.1. Sertifikat dapat dicabut karena keinginan pemohon sendiri atau dikarenakan beberapa hal berikut:

- a. Produknya dikategorikan berbahaya.
- b. Pelanggaran terhadap standar yang berlaku.
- c. Belum membayar biaya sertifikasi.
- d. Kegagalan dalam memenuhi ketentuan / prosedur sertifikasi.
- e. Wajib memenuhi persyaratan sertifikasi baru karena adanya revisi standar.
- f. Pemohon mengalami kebangkrutan usaha.

5.5.2. Apabila pencabutan sertifikat karena keinginan pemohon, maka pemohon mengajukan permohonan kepada Manajer Lembaga. Manajer Lembaga membubuhkan persetujuannya dan menyerahkannya kepada Koordinator Administrasi untuk didokumentasi, dan diterbitkan Surat Pencabutan Sertifikat.

5.5.3. Apabila kondisi pemohon seperti pada point 5.5.1 dan dapat mengakibatkan dicabutnya sertifikat, maka Koordinator Teknis maupun Koordinator Administrasi melapor kepada Manajer Lembaga untuk dapat dilakukan kajian dan melakukan penilaian terhadap setiap pelanggaran atau kegagalan dalam memenuhi ketentuan yang dapat mengakibatkan penundaan / pencabutan sertifikasi.

LSPro TOEGOE	No. Bagian : PSM / 07.3
PROSEDUR SISTEM MUTU	Terbitan / Revisi : 4/0
PROSEDUR UNTUK PEMBERIAN, PEMELIHARAAN, PERLUASAN, PENUNDAAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKASI	Tanggal Revisi : -
	Halaman : 4 dari 4
	Diperiksa oleh : Manajer Mutu

5.5.4. Tenggang Waktu Penundaan/Pencabutan Sertifikat

Waktu yang diperlukan untuk pemberitahuan kepada pemohon sebelum pencabutan / penundaan adalah sebagai berikut:

PENYEBAB	TENGGANG WAKTU
a. Penundaan atas keinginan pemohon	Ditetapkan berdasarkan kesimpulan hasil kajian
b. Produk dikategorikan berbahaya	Tanpa pemberitahuan
c. Pelanggaran terhadap standar yang sedang diberlakukan	Maksimum 60 hari
d. Belum membayar biaya sertifikasi	Maksimum 30 hari
e. Kegagalan dalam memenuhi prosedur ketentuan sertifikasi	Maksimum 60 hari
f. Kewajiban memenuhi persyaratan baru	Dapat dirundingkan
g. Pemasok mengalami kebangkrutan usaha	Ditetapkan LSPro TOEGOE

6. Dokumen pendukung

- 6.1. Laporan hasil verifikasi (F / 10.2)
- 6.2. Pengkajian Hasil Evaluasi (F / 4.6.2)
- 6.3. Sertifikat (F / 4.6.3)
- 6.4. Surat Perjanjian lisensi (F / 4.6.4)
- 6.5. Tanda terima Sertifikat (F / 8.3a)
- 6.6. Surat Pernyataan Pemberian/Penundaan/pembatalan/Pencabutan Sertifikat (F / 4.6.6)

LSPro TOEGOE PROSEDUR SISTEM MUTU NAIK BANDING, KELUHAN DAN PERSELISIHAN	No. Bagian	: PSM / 07.5
	Terbitan / Revisi	: 4/0
	Tanggal Revisi	:
	Halaman	: 1 dari 3
	Diperiksa Oleh	: Manajer Mutu

1. Tujuan

Menangani seluruh naik banding, keluhan dan perselisihan baik dari pemasok maupun pihak lain kepada LSPro TOEGOE.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan untuk permasalahan yang meliputi:

- a. Naik banding pemohon / pemasok terhadap keputusan sertifikasi oleh LSPro TOEGOE.
- b. Keluhan dari pemasok.
- c. Keluhan pihak lain kepada LSPro TOEGOE terhadap pemasok yang bersertifikat.
- d. Perselisihan yang terjadi antara pemasok dengan LSPro TOEGOE yang berkaitan dengan sertifikasi.

3. Tanggung Jawab

- 3.1. Manajer Lembaga, bertanggung jawab atas keputusan banding, keluhan dan perselisihan yang diajukan oleh pemasok.
- 3.2. Koordinator Administrasi, bertanggung jawab atas administrasi yang berkaitan dengan banding, keluhan dan perselisihan dari pemasok serta penyampaian keputusannya kepada pemasok.

4. Acuan

PM / 07: Persyaratan Proses.

5. Rincian Prosedur

- 5.1 LSPro TOEGOE menetapkan bahwa personel, termasuk yang bertindak dalam kapasitas manajerial, tidak ditugaskan untuk menyelidiki masalah keluhan, naik banding dan perselisihan, apabila dalam 2 tahun terakhir terlibat dalam kegiatan pemohon atau pemasok yang bermasalah.
- 5.2 LSPro TOEGOE menggunakan beberapa penyelidikan untuk menentukan tindakan perbaikan/koreksi yang mencakup hal-hal berikut :
 - memperkecil konsekuensi dari setiap ketidak sesuaian
 - mencegah agar tidak berulang kembali
 - pengembalian kesesuaian dengan persyaratan sertifikasi dalam waktu yang singkat
 - penilaian keefektifan dari tindakan perbaikan /koreksi yang diambil.

5.3. Keluhan

- 5.3.1. Pemasok mengajukan keluhan terhadap LSPro TOEGOE yang berkaitan dengan proses sertifikasi dengan mengisi Formulir Keluhan, Naik Banding dan Perselisihan (F /7.1).
- 5.3.2. Formulir keluhan pemasok diterima oleh Koordinator Administrasi dan dilaporkan kepada Manager Lembaga untuk dipelajari apa yang menjadi keluhan pemasok.

LSPro TOEGOE PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian	: PSM / 07.5
	Terbitan / Revisi	: 4/0
NAIK BANDING, KELUHAN DAN PERSELISIHAN	Tanggal Revisi	:
	Halaman	: 2 dari 3
	Diperiksa Oleh	: Manajer Mutu

- 5.3.3. Manajer Lembaga menunjuk Koordinator Teknis/ Koordinator Administrasi untuk melakukan tindak lanjut keluhan yang bersifat teknis/administratif. Setelah dipelajari dan dilakukan perbaikan kemudian Koordinator Teknis/Koordinator Administrasi menyerahkan kepada Manajer Lembaga
- 5.3.4. Manajer Lembaga menunjuk Koordinator Administrasi untuk membuat konsep surat jawaban hasil tindak lanjut keluhan pemasok.
- 5.3.5. Setelah konsep surat jawaban disetujui oleh Manajer lembaga, maka diserahkan kepada Koordinator administrasi untuk diterbitkan.
- 5.3.6. Apabila pemasok setuju dengan keputusan LSPro TOEGOE maka permasalahan dianggap selesai.
- 5.3.7. Keluhan diselesaikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak surat keluhan disampaikan ke lembaga sertifikasi produk LSPro TOEGOE.
- 5.3.8. Apabila pemasok tidak setuju dengan keputusan LSPro TOEGOE maka pemasok bisa mengajukan banding kepada LSPro TOEGOE.

5.4 Banding

- 5.4.1. Pemasok mengajukan banding kepada LSPro TOEGOE karena tidak puas dengan keputusan yang diberikan oleh LSPro TOEGOE dengan mengisi Form Keluhan, Banding, Perselisihan (F /7.1).
- 5.4.2. Formulir diterima oleh Koordinator Administrasi yang kemudian melaporkannya kepada Manajer Lembaga untuk dipelajari apa yang menjadi banding pemasok
- 5.4.3. Manajer Lembaga meneruskan kepada Dewan Pembina untuk membentuk panel banding yang bertugas melakukan penyelidikan atas banding yang diajukan pemasok.
- 5.4.4. Panel banding mengadakan rapat untuk penanganan banding tersebut.
- 5.4.5. Keputusan hasil rapat Panel banding disampaikan kepada Ketua Dewan Pembina dan diserahkan kepada Manajer Lembaga. Manajer Lembaga menugasi Koordinator Administrasi untuk menyampaikan keputusan tersebut kepada pemasok.
- 5.4.6. Apabila pemasok setuju dengan keputusan LSPro TOEGOE maka permasalahan dianggap selesai.
- 5.4.7. Naik banding diselesaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak surat untuk melakukan naik banding pemasok diterima oleh LSPro Toegoe.
- 5.4.8. Apabila pemasok tidak puas dengan keputusan LSPro TOEGOE, maka permasalahan banding menjadi suatu perselisihan.

5.5 Perselisihan

- 5.5.1. Perselisihan antara Pemasok dan LSPro TOEGOE terjadi apabila Pemasok tidak puas atas putusan / banding yang ditetapkan.
- 5.5.2. Pemasok mengajukan tuntutan perselisihan ke kantor Pengadilan Negeri Yogyakarta.

LSPro TOEGOE PROSEDUR SISTEM MUTU	No. Bagian : PSM / 07.5 Terbitan / Revisi : 4/0 Tanggal Revisi :
NAIK BANDING, KELUHAN DAN PERSELISIHAN	Halaman : 3 dari 3 Diperiksa Oleh : Manajer Mutu

- 5.5.3. Manajer Lembaga menugaskan Koordinator Teknis/Koordinator Administrasi untuk menyiapkan seluruh data dan permasalahan Pemasok yang melakukan tuntutan perselisihan
- 5.5.4. Apabila surat panggilan dari Pengadilan sudah diterima, Manajer Lembaga segera menunjuk Tim untuk menangani dan mewakili LSPro TOEGOE dalam persidangan.
- 5.5.5. Jika diperlukan Manajer Lembaga menunjuk seorang Penasehat Hukum untuk membantu Tim dalam persidangan.
- 5.5.6. Keputusan Peradilan merupakan penyelesaian akhir dari perselisihan antara Pemasok dan LSPro TOEGOE.
- 5.5.7. Apabila pihak pemohon memenangkan perselisihan maka LSPro TOEGOE bertanggungjawab untuk membayar ganti rugi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5.5.8. Prosedur pembayaran ganti rugi pemohon dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Dokumen Pendukung

- 6.1. Formulir Keluhan / Banding / Perselisihan (F /7.1).
- 6.2. PP RI Nomor 43 Tahun 1991 tentang ganti rugi dan tata cara pelaksanaannya pada peradilan tata usaha negara (Pasal 1 -16).