



**PT. ENHAI MANDIRI 186**

---

# **ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI**

---



## 1. PENDAHULUAN

- 1.1. PT ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 adalah perusahaan jasa sertifikasi, beralamat di D'esta Square No. 10, Jl. Pakuan No. 02, Baranangsiang, Bogor, Jawa Barat 16143, Indonesia.
- 1.2. PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 adalah lembaga mandiri dan independen yang berwenang melakukan sertifikasi / penilaian kesesuaian;

## 2. DEFINISI

### 2.1. AKREDITASI

Pengakuan yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) kepada Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) terhadap kegiatan sertifikasi PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186;

### 2.2. KLIEN

Pihak yang menjalin kerjasama secara tertulis melalui perjanjian kerjasama sertifikasi dengan PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 dalam bidang sertifikasi;

### 2.3. AUDIT SERTIFIKASI

Kegiatan penilaian kesesuaian sistem manajemen yang dilakukan oleh tim auditor PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 kepada kliennya.

## 3. TUJUAN

- 3.1. PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 memperhatikan peningkatan kinerjanya secara berkelanjutan dan bertekad untuk :
  - 3.1.1. Menyediakan layanan sertifikasi lingkup nasional;
  - 3.1.2. Menyediakan layanan yang cepat, akurat, efisien, dan taat aturan;
  - 3.1.3. Mengutamakan kepuasan klien bersertifikat, konsumen, dan pihak lain yang berkepentingan;
  - 3.1.4. Menjunjung tinggi ketidakberpihakan, objektifitas, dan bebas konflik kepentingan dalam melakukan kegiatan sertifikasi;
  - 3.1.5. Meningkatkan kemampuan karyawan PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 secara terus menerus dan menyediakan sumber daya lain yang diperlukan untuk mencapai tujuan di atas.
- 3.2. Adapun mengenai dokumen pelaksanaan ini :
  - 3.2.1. Dokumen ini disusun untuk memenuhi persyaratan yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) kepada PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 yang wajibkan Lembaga Penilaian Kesesuaian untuk menginformasikan mengenai mekanisme sertifikasi yang dijalankan;
  - 3.2.2. Memberikan gambaran mekanisme sertifikasi kepada pihak calon klien maupun klien bersertifikat;
  - 3.2.3. Bersama dengan permohonan sertifikasi, dokumen penawaran, dan aturan penggunaan logo dan tanda sertifikat yang diterbitkan dan disyaratkan oleh PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 menjadi bentuk syarat dan ketentuan Perjanjian Kerjasama Sertifikasi antara PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186 dengan pihak - pihak terkait;
  - 3.2.4. Menerangkan hak, tanggung jawab, tugas dan lingkup bisnis PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186.

#### 4. SERTIFIKASI DAN AKREDITASI

- 4.1. Jasa sertifikasi yang dilakukan **PT. ENHAI MANDIRI 186** telah diakreditasi oleh **Komite Akreditasi Nasional (KAN)** diantaranya:

No	Nomor Akreditasi	Ruang Lingkup Akreditasi
1	LSUP-015-IDN	Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata
2	LSPPIU-002-IDN	Lembaga Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah
3	LSSM-069-IDN	Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen

- 4.2. Jenis bidang usaha yang mendapatkan akreditasi dari **Komite Akreditasi Nasional (KAN)** diantaranya:

Ruang Lingkup		Rincian	
04	Jasa Perjalanan Wisata	04.01	Biro Perjalanan Wisata
05	Jasa Makanan dan Minuman	05.01	Restoran
06	Penyediaan Akomodasi	06.01	Hotel
13	Spa (13)	-	-
-	Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)		
-	Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen	36	Administrasi Umum (Administrasi Pemerintah)
		37	Pendidikan

#### 5. KERAHASIAAN

- 5.1. **PT. ENHAI MANDIRI 186** dan seluruh personil yang bekerja untuk dan/atau atas namanya wajib menjaga kerahasiaan terhadap proses sertifikasi usaha pariwisata yang dilakukan kepada organisasi klien;
- 5.2. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 3 mencakup, tetapi tidak terbatas pada:
- 5.2.1. Data-data pengamatan audit;
  - 5.2.2. Hasil audit;
  - 5.2.3. Catatan lain terkait keputusan sertifikasi;
  - 5.2.4. Komunikasi antara **PT. ENHAI MANDIRI 186** dengan klien.
- 5.3. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 3.2 tidak berlaku apabila diminta oleh hukum, badan akreditasi, atau pihak lain yang telah mendapatkan persetujuan dari organisasi klien;
- 5.4. Kewajiban terkait kerahasiaan akan tetap berlaku meskipun setelah pemutusan kontrak.

#### 6. KEBERPIHKAN

- 6.1. Kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh **PT. ENHAI MANDIRI 186** tidak memihak salah satu pihak, bebas dari ancaman konflik kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan;
- 6.2. Untuk menjaga ketidakberpihakan, putusan lembaga sertifikasi mendasari pada bukti objektif pengamatan di lapangan dan putusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain.

## 7. HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL PT. ENHAI MANDIRI 186

- 7.1. Logo sertifikasi, nama, merek dagang **PT. ENHAI MANDIRI 186**, ataupun hak cipta lainnya yang diterbitkan oleh **PT. ENHAI MANDIRI 186** tetap menjadi hak milik **PT. ENHAI MANDIRI 186**, tidak dapat dijual atau dilisensikan oleh klien bersertifikat;
- 7.2. Logo akreditasi (Logo "KAN") merupakan hak milik **Komite Akreditasi Nasional (KAN)** yang berhak digunakan oleh **PT. ENHAI MANDIRI 186** di dalam logo sertifikasinya.

## 8. HAK DAN KEWAJIBAN (PT. ENHAI MANDIRI 186 DAN ORGANISASI KLIEN)

### 8.1. KEWAJIBAN PT. ENHAI MANDIRI 186

- 8.1.1. Melakukan kegiatan penilaian (audit) pada klien sesuai jangka waktu yang dipersyaratkan oleh aturan sertifikasi usaha pariwisata, menggunakan kriteria / standar audit sesuai jenis sertifikasi;
- 8.1.2. Menugaskan auditor yang kompeten untuk melakukan audit;
- 8.1.3. Menginformasikan laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian kepada klien setelah selesainya proses audit;
- 8.1.4. Menerbitkan sertifikat usaha pariwisata, setelah dilakukan evaluasi oleh **Komite Sertifikasi** terhadap laporan hasil audit dari Tim Audit;
- 8.1.5. Menginformasikan organisasi klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi;
- 8.1.6. Mempublikasikan daftar klien bersertifikat dalam website [www.enhaiimandiri.com](http://www.enhaiimandiri.com) dan informasi lainnya sesuai kesepakatan dengan klien bersertifikat;
- 8.1.7. Menjaga kerahasiaan data klien bersertifikat, data audit dan hasil audit;
- 8.1.8. Menjaga objektifitas dan ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi;
- 8.1.9. Menjawab segala bentuk keluhan dari klien bersertifikat termasuk banding klien bersertifikat terhadap hasil audit atau keputusan sertifikasi.

### 8.2. HAK PT. ENHAI MANDIRI 186

- 8.2.1. Menerima pembayaran dari organisasi klien sesuai **Perjanjian Kerjasama Sertifikasi** atau tagihan biaya yang telah disepakati;
- 8.2.2. Menangguhkan, menarik (pencabutan) dan memulihkan proses sertifikasi klien bersertifikat apabila terjadi kondisi yang mewajibkan **PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk melakukan hal tersebut;

### 8.3. KEWAJIBAN KLIEN

- 8.3.1. Memelihara standar usaha pariwisatanya yang telah memperoleh sertifikat dari **PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 8.3.2. Klien bersertifikat bertanggung jawab terhadap segala bentuk kerusakan / kegagalan produk, jasa, atau usaha pariwisatanya;



- 8.3.3. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** tidak bertanggung jawab terhadap seluruh kerusakan, kehilangan, biaya, klaim, ataupun konsekuensi lain yang timbul akibat dari produk / jasa / kualitas usaha pariwisata klien bersertifikat;
- 8.3.4. Melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi sesuai perjanjian kerjasama sertifikasi atau biaya lain yang telah disepakati;
- 8.3.5. Menerima kedatangan tim auditor **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** untuk melakukan kegiatan audit rutin atau audit khusus serta memberikan akses kepada auditor **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** untuk melakukan pemeriksaan sistem termasuk akses ke semua dokumen klien bersertifikat.
- 8.3.6. Mengakomodasi kehadiran pengamat (observer) dan auditor dalam masa pelatihan (auditor in training) yang berkunjung bersama tim auditor **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** pada saat kegiatan audit, baik pengamat yang merupakan personil dari **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** ataupun dari **Komite Akreditasi Nasional (KAN)**;
- 8.3.7. Melakukan tindakan perbaikan atas hasil audit yang dilakukan **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** sesuai jangka waktu yang ditentukan;
- 8.3.8. Menginformasikan kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** tanpa penundaan setiap melakukan perubahan yang signifikan terhadap produk, jasa, sistem atau keadaan lain, yang dapat mempengaruhi keabsahan sertifikasi. Perubahan yang dimaksud misalnya, tetapi tidak terbatas pada:
  - Perubahan Lokasi;
  - Lokasi Tambahan;
  - Perubahan Proses;
  - Perubahan Jenis Usaha;
  - Perubahan Kepemilikan;
  - Perubahan Lingkup Sertifikasi;
  - Penambahan produksi sebagaimana diterangkan pada kriteria "Audit Khusus" dalam aturan sertifikasi ini.

#### 8.4. HAK KLIEN

- 8.4.1. Mendapatkan informasi hasil audit dalam bentuk laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian audit dari auditor **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 8.4.2. Mendapatkan sertifikat usaha pariwisata setelah selesainya proses pengambilan keputusan sertifikasi;
- 8.4.3. Menerima dan menggunakan logo sertifikasi sesuai aturan penggunaan logo sebagaimana diatur dalam **Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi**.

**9. URUTAN PROSES SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN**

Urutan proses kegiatan sertifikasi sistem manajemen secara umum dijelaskan di bawah ini:

- 9.1. Pengajuan permohonan sertifikasi oleh **klien**;
- 9.2. Tinjauan permohonan sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.3. Penawaran biaya kegiatan sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**
- 9.4. Persetujuan biaya oleh **klien**;
- 9.5. Menindaklanjuti setiap perbedaan pemahaman antara **klien** dan **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.6. Penandatanganan perjanjian kerjasama sertifikasi oleh **klien** dan **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.7. Pengembangan program audit sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.8. Memilih dan menunjuk tim audit yang berkompeten oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.9. Menyusun rencana audit sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.10. Pelaksanaan audit sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.11. Tindakan koreksi dan tindakan korektif evaluasi oleh **klien**;
- 9.12. Review terhadap hasil audit dan penetapan keputusan sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.13. Penerbitan sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.14. Survailen oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 9.15. Re-sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;

**10. PENGAJUAN PERMOHONAN SERTIFIKASI**

- 10.1. Calon **klien** dipersilahkan untuk mengisi formulir Permohonan Sertifikasi dapat diperoleh dengan mengunduh formulir melalui website [www.enhaiimandiri.com](http://www.enhaiimandiri.com) atau secara langsung meminta kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 10.2. Formulir Permohonan Sertifikasi yang telah diisi lengkap berserta persyaratan lampiran permohonan agar dapat dikirimkan melalui :
  - a. E-mail : [info@enhaiimandiri.com](mailto:info@enhaiimandiri.com) dan / atau;
  - b. Alamat Kantor

**PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**

D'Esta Square No. 10, Jalan Pakuan No. 02, Baranangsiang, Bogor, Jawa Barat 16143  
Indonesia, Telp / Fax : (0251)-7561016

**11. TINJAUAN PERMOHONAN SERTIFIKASI**

- 11.1. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** akan mengkaji Formulir Permohonan Sertifikasi yang sudah diisi untuk menentukan durasi audit yang diperlukan. Selanjutnya akan menginformasikan penawaran biaya sertifikasi kepada **klien**;
- 11.2. Penawaran yang disetujui oleh **klien** akan dilanjutkan kepada Perjanjian Kerjasama Sertifikasi.

- 11.3. PT. ENHAI MANDIRI 186 tidak akan melakukan audit sebelum tersedia Perjanjian Kerjasama Sertifikasi yang ditandatangani PT. ENHAI MANDIRI 186 dan calon klien.

## 12. AUDIT SERTIFIKASI AWAL

- 12.1. Audit awal terdiri dari audit awal tahap 1 dan audit awal tahap 2;
- 12.2. Audit awal tahap 1 bertujuan melihat kesiapan klien sebelum dilakukan audit awal tahap 2.
- 12.3. Pada audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) PT. ENHAI MANDIRI 186 akan melakukan kajian terhadap kewajiban awal klien untuk dapat memulai proses sertifikasi, dengan mengkaji dokumentasi yang dimiliki klien;
- 12.4. Audit sertifikasi awal tahap 2 (dua) merupakan audit yang bertujuan menilai pemenuhan organisasi untuk di sertifikas agar **PIHAK PERTAMA** dapat menerbitkan sertifikat sesuai kategori yang diperoleh;
- 12.5. Pada audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) **PIHAK PERTAMA** akan melakukan kajian terhadap kewajiban awal **PIHAK KEDUA** untuk dapat memulai proses sertifikasi, dengan mengkaji dokumentasi yang dimiliki **PIHAK KEDUA**;
- 12.6. Audit awal tahap 2 wajib dilakukan secara on-site (tim audit berkunjung ke lokasi klien) dengan durasi sesuai kajian permohonan yang dibuat oleh PT. ENHAI MANDIRI 186.
- 12.7. Apabila dari hasil audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) dan audit sertifikasi awal tahap (dua) ditemukan hal-hal yang perlu diperbaiki oleh organisasi klien, maka organisasi klien wajib melakukan tindakan perbaikan dalam batas waktu yang ditentukan PT. ENHAI MANDIRI 186;

## 13. HASIL AUDIT SERTIFIKASI DAN TINDAKAN PERBAIKAN

- 13.1. Hasil dari kegiatan audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) dan audit sertifikasi awal tahap (dua) ini akan disampaikan ke organisasi klien oleh tim auditor untuk ditindaklanjuti;
- 13.2. Tindakan perbaikan hanya berlaku bagi organisasi yang nilai total dari hasil audit belum memenuhi persyaratan standar;
- 13.3. Untuk temuan kategori **MAJOR**, harus ditutup dalam waktu maksimum 6 (enam) bulan hari kalender setelah proses audit;
- 13.4. Bila PT. ENHAI MANDIRI 186 tidak dapat memverifikasi pelaksanaan perbaikan dan tindakan perbaikan **MAJOR** dalam waktu 6 (enam) bulan setelah hari terakhir audit tahap 2 (dua), maka PT. ENHAI MANDIRI 186 akan melakukan audit ulang tahap 2 (dua) sebelum memberikan rekomendasi kepada klien;
- 13.5. Untuk temuan kategori **MINOR**, harus ditindaklanjuti rencana perbaikan dalam waktu maksimum 3 (tiga) bulan hari kalender setelah proses audit dan ditutup dalam waktu maksimum pada audit survailen berikutnya atau atas kesepakatan antara tim auditor dengan organisasi klien;
- 13.6. Dalam pelaksanaan audit survailen, tim auditor PT. ENHAI MANDIRI 186 akan memastikan seluruh temuan ketidaksesuaian pada audit sebelumnya sudah diverifikasi dan ditutup;

## 14. KAJIAN KEPUTUSAN SERTIFIKASI

- 14.1. Kajian keputusan sertifikasi adalah proses peninjauan oleh **Komite Sertifikasi** untuk memutuskan apakah klien layak mendapatkan sertifikat, baik sertifikat baru ataupun sertifikat yang diterbitkan ulang karena kegiatan re-sertifikasi, penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi, atau kegiatan audit khusus lainnya yang memerlukan penerbitan sertifikat;
- 14.2. Kajian keputusan sertifikasi dilaksanakan oleh **Komite Sertifikasi** yang anggotanya adalah bukan yang melaksanakan audit;
- 14.3. Kajian keputusan sertifikasi berdasarkan kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh tim auditor (laporan audit sertifikasi, hasil verifikasi ketidakesuaian, dan rekomendasi tim audit).

## 15. SERTIFIKAT

- 15.1. Sertifikat yang diterbitkan **PT. ENHAI MANDIRI 186** berlaku selama 3 (tiga) tahun;
- 15.2. Sertifikat akan diterbitkan **PT. ENHAI MANDIRI 186** setelah selesainya urutan proses berikut
  - 15.2.1. Terlaksana audit sertifikasi awal atau audit sertifikasi (re-sertifikasi);
  - 15.2.2. Seluruh tindakan perbaikan yang harus dilakukan telah diselesaikan klien dan telah dilakukan verifikasi tindakan perbaikan oleh tim audit **PT. ENHAI MANDIRI 186**;
  - 15.2.3. Hasil keputusan sertifikasi oleh **Komite Sertifikasi** menunjukkan hasil yang positif;
  - 15.2.4. Klien melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi sesuai *Quotation / Agreement* yang telah disepakati.
- 15.3. Sertifikat yang diterbitkan berjumlah 1 (satu) salinan tercetak (printed). Permohonan salinan tercetak tambahan dapat dilakukan klien secara tertulis kepada **PT. ENHAI MANDIRI 186** dengan biaya tambahan untuk penerbitan sertifikat salinan;
- 15.4. Pengiriman sertifikat tercetak oleh **PT. ENHAI MANDIRI 186** kepada klien melalui jasa pengiriman;
- 15.5. Sertifikat sistem manajemen merupakan hak milik **PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 15.6. Apabila terdapat kondisi yang mengharuskan **PT. ENHAI MANDIRI 186** menarik sertifikat (dikarnakan status pencabutan sertifikat), klien diwajibkan mengembalikan sertifikat sistem manajemen yang dipegangnya kepada **PT. ENHAI MANDIRI 186**.

## 16. AUDIT SURVAILEN

- 16.1. Audit survailen merupakan kewajiban **PT. ENHAI MANDIRI 186** dan klien setelah mendapatkan sertifikat, sebagai bentuk pengawasan berkala terhadap kesesuaian penerapan standar sistem manajemen yang berjalan di organisasi klien;
- 16.2. Audit survailen terhadap klien bersertifikat dilakukan 1 (satu) tahun sekali selama 3 tahun masa berlaku sertifikat, dengan rentang waktu survailen adalah 1 (satu) tahun setelah audit sertifikasi awal tahap 2 (dua);

**17. AUDIT SERTIFIKASI ULANG ( RE – SERTIFIKASI )**

- 17.1. Audit sertifikasi ulang (re – sertifikasi) adalah audit sertifikasi untuk memperpanjang masa berlaku sertifikat yang akan berakhir. audit sertifikasi ulang (re – sertifikasi) diawali dengan permohonan sertifikasi ulang oleh klien;
- 17.2. Audit sertifikasi ulang (re – sertifikasi) dilaksanakan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat;

**18. AUDIT KHUSUS**

- 18.1. Audit khusus adalah audit sertifikasi tambahan di luar audit sertifikasi awal, audit sertifikasi pemeliharaan sertifikasi (survailen), dan audit sertifikasi ulang ( re - sertifikasi);
- 18.2. Audit khusus dilakukan oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** bila terjadi 1 (satu) atau beberapa hal di bawah ini, tetapi tidak terbatas pada:
  - 18.2.1. Klien mengajukan permohonan untuk penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi;
  - 18.2.2. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** menerima keluhan dari konsumen, masyarakat, atau pihak berkepentingan lain terhadap jasa yang diselenggarakan oleh klien yang dinilai perlu untuk dilakukan verifikasi ke lokasi klien.
  - 18.2.3. Terdapat perubahan di organisasi klien yang mempengaruhi validitas proses sertifikasi. Perubahan semacam ini menjadi kewajiban klien untuk menginformasikannya kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**, sesuai aturan poin 8;
- 18.3. Biaya yang muncul dari audit khusus menjadi tanggungan klien yang besarnya diatur dalam perjanjian kerjasama sertifikasi terpisah dan perjanjian kerjasama sertifikasi sebelumnya.

**19. PERUBAHAN YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS PROSES SERTIFIKASI**

- 19.1. Klien harus menginformasikan **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** secara tertulis tentang perubahan-perubahan yang terjadi pada organisasinya yang dapat berpengaruh kepada persyaratan standar sistem manajemen, seperti (tetapi tidak terbatas kepada):
  - 19.1.1. Perubahan status organisasi, hukum, komersial, atau kepemilikan;
  - 19.1.2. Perubahan manajemen dan organisasi (misalnya perubahan personil manajemen kunci, pengambil keputusan, atau staf teknis);
  - 19.1.3. Perubahan lokasi dan alamat;
  - 19.1.4. Perubahan operasional yang berada dalam lingkup manajemen sistem yang disertifikasi (misalnya pengurangan, penghapusan, penghentian sementara aktivitas yang tercakup dalam lingkup sertifikasi, termasuk penambahan aktivitas yang dilakukan organisasi yang belum tercakup dalam lingkup sertifikasi);
  - 19.1.5. Perubahan besar terkait sistem manajemen dan proses-prosesnya.
- 19.2. Informasi perubahan sebagaimana yang dijelaskan dalam butir 15.1 di atas wajib diinformasikan kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** secara tertulis ke alamat email [info@enhaimandiri.com](mailto:info@enhaimandiri.com);
- 19.3. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** akan meninjau informasi perubahan untuk mengetahui apakah perubahan yang terjadi:



- 19.3.1. Mempengaruhi lingkup sertifikasi sistem manajemen yang diberikan;
- 19.3.2. memerlukan audit khusus;
- 19.3.3. Memerlukan penambahan waktu audit,
- 19.3.4. Mempengaruhi biaya sertifikasi.

Hasil tinjauan akan diinformasikan kepada klien untuk dapat merealisasikan tindakan yang diperlukan;

- 19.4. Kelalaian klien dalam menginformasikan perubahan sebagaimana dijelaskan diatas dapat menyebabkan penangguhan sertifikasi sampai dengan pencabutan sertifikasi.

## 20. PENAMBAHAN ATAU PERUBAHAN LINGKUP / PERINGKAT SERTIFIKASI

- 20.1. Penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi adalah proses menambah lingkup sertifikasi (misalnya pengurangan, penghapusan, penghentian sementara aktivitas yang tercakup dalam lingkup sertifikasi, termasuk penambahan aktivitas yang dilakukan organisasi yang belum tercakup dalam lingkup sertifikasi);
- 20.2. Klien dapat mengajukan penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** secara tertulis selama sertifikat masih berlaku;
- 20.3. Hasil evaluasi terhadap permohonan penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi serta persetujuannya disampaikan oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** beserta dengan penawaran harga dan draft perubahan perjanjian kerjasama sertifikasi. Jika disetujui oleh klien maka dilanjutkan dengan audit sertifikasi oleh tim audit untuk ruang lingkup yang baru;
- 20.4. Pelaksanaan audit penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi dapat bersamaan dengan pelaksanaan audit survailen;
- 20.5. Keputusan penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi akan diberikan, apabila hasil keputusan sertifikasi oleh **Komite Sertifikasi** memutuskan untuk diberikan penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi tersebut.

## 21. PEMBEKUAN DAN PENARIKAN SERTIFIKAT

- 21.1. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** berhak melakukan penangguhan sertifikasi dan penarikan sertifikat dikarenakan beberapa kondisi yang terjadi;
- 21.2. Kondisi sebagaimana yang disebutkan diatas antara lain, tetapi tidak terbatas pada:
  - 21.2.1. Standar sistem manajemen klien yang disertifikasi gagal secara total dan serius dalam memenuhi persyaratan sertifikasi, termasuk persyaratan efektivitas standar sistem manajemen;
  - 21.2.2. Klien bersertifikat tidak bersedia dilakukan audit sertifikasi pengawasan berkala;
  - 21.2.3. Klien bersertifikat tidak melaksanakan pembayaran kegiatan audit pengawasan berkala (audit survailen);
  - 21.2.4. Klien bersertifikat tidak bersedia dilakukan audit sertifikasi khusus;
  - 21.2.5. Klien yang disertifikasi telah meminta pembekuan secara sukarela;



- 21.3. Batas waktu penangguhan sertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** adalah selama 3 (tiga) bulan, dan dalam masa tersebut klien dilarang menggunakan hak sertifikasi, termasuk pernyataan kepada publik mengenai sertifikasi usahanya, dan termasuk publikasi peringkat akreditasi kepada publik;
- 21.4. Apabila selama masa penangguhan sertifikasi kondisi diatas yang tidak dapat terlaksana, maka **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** akan menarik sertifikat klien;
- 21.5. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** akan mempublikasikan perihal penangguhan dan penarikan sertifikat melalui website [www.enhaiimandiri.com](http://www.enhaiimandiri.com).

**22. PUBLIKASI PEMEGANG SERTIFIKAT**

- 22.1. Publikasi terkait sertifikat dapat dilakukan oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** maupun klien;
- 22.2. Publikasi yang dilakukan oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** dilakukan dengan cara menampilkan nama organisasi klien yang sudah mendapatkan sertifikat di situs [www.enhaiimandiri.com](http://www.enhaiimandiri.com), bersama dengan lingkup dan status sertifikasinya;
- 22.3. Klien dapat melakukan publikasi lain di luar yang disebutkan di atas, tetapi publikasi yang dilakukan harus sesuai dengan lingkup sertifikasi yang diberikan dan hasil sertifikasi yang diperoleh;
- 22.4. Publikasi oleh klien yang menyalahi lingkup sertifikasi dan/atau tidak sesuai dengan hasil sertifikasi yang diperoleh dapat menyebabkan **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** melakukan penangguhan dan/atau penarikan sertifikat yang telah diberikan;
- 22.5. Klien yang sudah memiliki sertifikat standar sistem manajemen memiliki hak untuk mempublikasikan sertifikasinya dengan tidak memuat pernyataan menyesatkan berkenaan dengan sertifikasinya dan yang tidak membuat **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** reputasi dan kepercayaan publik.

**23. PEMINDAHAN ( TRANSFER ) SERTIFIKASI**

- 23.1. Transfer sertifikasi didefinisikan sebagai pengakuan oleh **PIHAK PERTAMA** terhadap organisasi yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi sistem manajemen terakreditasi lain di luar **PIHAK PERTAMA**;
- 23.2. Pengakuan sebagaimana yang disebutkan di atas bertujuan untuk memindahkan proses sertifikasi organisasi dari lembaga sertifikasi lain ke **PIHAK PERTAMA**;
- 23.3. Untuk Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen hanya sertifikasi dari lembaga sertifikasi sistem manajemen yang mendapatkan akreditasi dari lembaga akreditasi yang tergabung dalam International Accreditation Forum (IAF) yang memenuhi syarat pemindahan;
- 23.4. Permohonan pemindahan sertifikasi yang diterima **PIHAK PERTAMA** yang memenuhi syarat untuk diproses adalah yang diterima dari lembaga sertifikasi lain bersama dengan organisasi yang menjadi kliennya;
- 23.5. **PIHAK PERTAMA** tidak dapat memproses permohonan pemindahan sertifikasi oleh organisasi tanpa disertai permohonan dari lembaga sertifikasinya.
- 23.6. **PIHAK PERTAMA** akan melakukan kajian terhadap permohonan pemindahan yang mencakup aspek-aspek:



- 23.6.1. Alasan permohonan pemindahan;
  - 23.6.2. Keaslian, status, dan masa berlaku sertifikat calon PIHAK KEDUA pemindahan;
  - 23.6.3. Laporan audit terakhir dari lembaga sertifikasi yang akan memindahkan proses sertifikasi;
  - 23.6.4. Keluhan terhadap organisasi calon pemindahan;
  - 23.6.5. Status hukum organisasi calon pemindahan.
- 23.7. Persyaratan pemindahan sertifikasi yang dapat diproses adalah bila :
- 23.7.1. Sertifikat dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi yang diakui oleh **Komite Akreditasi Nasional (KAN)**, tidak sedang dalam masa pembekuan, dan masih dalam masa berlaku;
  - 23.7.2. Ketidaksesuaian dari hasil audit terakhir telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai;
  - 23.7.3. Organisasi calon pemindahan tidak sedang dalam proses penyelesaian hukum;
  - 23.7.4. Organisasi tidak sedang dalam penanganan keluhan dari pihak berkepentingan.
- 23.8. Apabila terdapat keraguan dari hasil tinjauan pra-pemindahan sebagaimana disebutkan di atas, maka **PIHAK PERTAMA** dapat melakukan audit verifikasi dengan fokus mendapatkan kejelasan terhadap pemenuhan ketentuan di atas;
- 23.9. Apabila persyaratan terpenuhi, maka **PIHAK PERTAMA** dapat menerbitkan sertifikat mengikuti proses penerbitan sertifikat normal yaitu mendasarkan pada proses pengambilan keputusan sertifikasi;
- 23.10. Apabila persyaratan diatas tidak terpenuhi, permohonan organisasi untuk mendapatkan sertifikasi oleh **PIHAK PERTAMA** akan diberlakukan seperti calon klien baru pada umumnya, mengikuti proses permohonan sertifikasi;
- 23.11. Audit yang dilakukan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** setelah penerbitan sertifikat mengikuti tahapan audit proses sertifikasi dari lembaga sertifikasi yang memohon pemindahan.

#### 24. PENGGUNAAN LOGO DAN TANDA SERTIFIKASI

- 24.1. Klien yang telah disertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**, berhak untuk membubuhkan logo dan tanda sertifikasi **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** pada media promosi, interior atau eksterior bangunan, situs web, kertas tulis (kop surat, pernyataan, laporan, brosur, kartu nama, amplop atau hal lain) yang relevan dengan standar yang telah disertifikasi oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 24.2. Logo dan tanda sertifikasi yang dilakukan harus sesuai dengan lingkup sertifikasi;
- 24.3. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** akan melakukan pemeriksaan terhadap penggunaan logo sertifikasi pada setiap audit survailen. Ketidaksesuaian penggunaan logo sertifikasi wajib diperbaiki oleh klien dengan segera;
- 24.4. Penggunaan logo dan tanda sertifikasi yang digunakan oleh klien diatur lebih lanjut dalam **Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi**.

## 25. RUANG LINGKUP SERTIFIKASI

- 25.1. Audit sertifikasi dilakukan di seluruh area kerja (departemen) yang terkait dengan dokumen, rekaman, fasilitas, kompetensi personil terhadap kriteria standar ISO 17021:2015;

## 26. METODE AUDIT SERTIFIKASI

- 26.1. Setiap pernyataan hasil audit sertifikasi yang dikeluarkan oleh **PT. ENHAI MANDIRI 186** dalam bentuk laporan hasil audit sertifikasi atau sertifikat didasarkan pada proses pengambilan sampel, oleh karenanya **PT. ENHAI MANDIRI 186** tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kegiatan di dalam organisasi klien sesuai secara sepenuhnya dengan standar evaluasi sertifikasi;
- 26.2. Terdapat unsur ketidakpastian dalam metode audit sertifikasi yang dilakukan oleh **PT. ENHAI MANDIRI 186**.

## 27. KERAHASIAAN

- 27.1. **PT. ENHAI MANDIRI 186** dan seluruh personil yang bekerja untuk dan/atau atas namanya wajib menjaga kerahasiaan terhadap proses sertifikasi yang dilakukan kepada organisasi klien;
- 27.2. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 23 mencakup, tetapi tidak terbatas pada:
- 27.2.1. Data-data pengamatan audit;
  - 27.2.2. Hasil audit;
  - 27.2.3. Catatan lain terkait keputusan sertifikasi;
  - 27.2.4. Komunikasi antara **PT. ENHAI MANDIRI 186** dengan klien.
- 27.3. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 3.2 tidak berlaku apabila diminta oleh hukum, badan akreditasi, atau pihak lain yang telah mendapatkan persetujuan dari organisasi klien;
- 27.4. Kewajiban terkait kerahasiaan akan tetap berlaku meskipun setelah pemutusan kontrak.

## 28. KETIDAKBERPIHKAN

- 28.1. Kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh **PT. ENHAI MANDIRI 186** tidak memihak salah satu pihak, bebas dari ancaman konflik kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan;
- 28.2. Untuk menjaga ketidakberpihakan, putusan lembaga sertifikasi mendasari pada bukti objektif pengamatan di lapangan dan putusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain.

## 29. HAK DAN KEWAJIBAN (PT. ENHAI MANDIRI 186 DAN ORGANISASI KLIEN)

### 29.1. KEWAJIBAN PT. ENHAI MANDIRI 186

- 29.1.1. Melakukan kegiatan penilaian kesesuaian (audit sertifikasi) pada klien sesuai jangka waktu yang dipersyaratkan oleh aturan sertifikasi, menggunakan kriteria / standar audit sesuai jenis sertifikasi;
- 29.1.2. Menugaskan tim audit yang kompeten untuk melakukan audit sertifikasi;
- 29.1.3. Menginformasikan laporan hasil audit sertifikasi dan lembar ketidaksesuaian kepada klien setelah selesainya proses audit;



- 29.1.4. Menerbitkan sertifikat sistem manajemen, setelah dilakukan keputusan sertifikasi oleh **Komite Sertifikasi** terhadap laporan hasil audit sertifikasi dari **Tim Audit**;
  - 29.1.5. Menginformasikan organisasi klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi;
  - 29.1.6. Mempublikasikan daftar klien bersertifikat dalam website [www.enhaiimandiri.com](http://www.enhaiimandiri.com) dan informasi lainnya sesuai kesepakatan dengan klien bersertifikat;
  - 29.1.7. Menjaga kerahasiaan data klien bersertifikat, data audit dan hasil audit;
  - 29.1.8. Menjaga objektifitas dan ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi;
  - 29.1.9. Menjawab segala bentuk keluhan dari klien bersertifikat termasuk banding klien bersertifikat terhadap hasil audit atau keputusan sertifikasi.
- 29.2. **HAK PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**
- 29.2.1. Menerima pembayaran dari klien sesuai **Quotation / Agreement** yang telah disepakati;
  - 29.2.2. Menangguhkan, menarik (pencabutan) dan memulihkan proses sertifikasi klien bersertifikat apabila terjadi kondisi yang mewajibkan **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** untuk melakukan hal tersebut;
- 29.3. **KEWAJIBAN KLIEN**
- 29.3.1. Memelihara standar sistem manajemen yang telah memperoleh sertifikat dari **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
  - 29.3.2. Bertanggung jawab terhadap segala bentuk kerusakan / kegagalan produk, jasa, atau standar sistem manajemen yang berjalan di klien;
  - 29.3.3. Melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi sesuai **Quotation / Agreement** yang telah disepakati;
  - 29.3.4. Menerima kedatangan tim audit **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** untuk melakukan kegiatan audit sertifikasi rutin atau audit sertifikasi khusus serta memberikan akses kepada tim audit **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** untuk melakukan pemeriksaan sistem termasuk akses ke semua dokumen klien;
  - 29.3.5. Mengakomodasi kehadiran pengamat (observer) dan audit dalam masa pelatihan (*auditor in training*) yang berkunjung bersama tim audit **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** pada saat kegiatan audit sertifikasi, baik pengamat yang merupakan personil dari **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** ataupun dari **Komite Akreditasi Nasional (KAN)**;
  - 29.3.6. Melakukan tindakan perbaikan atas hasil audit sertifikasi yang dilakukan **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** sesuai jangka waktu yang ditentukan;
  - 29.3.7. Menginformasikan kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** tanpa penundaan setiap melakukan perubahan yang signifikan terhadap produk, jasa, sistem atau keadaan lain, yang dapat mempengaruhi keabsahan sertifikasi;



Perubahan yang dimaksud misalnya, tetapi tidak terbatas pada :

- Perubahan Lokasi;
- Lokasi Tambahan;
- Perubahan Proses;
- Perubahan Jenis Usaha;
- Perubahan Kepemilikan;
- Perubahan Lingkup Sertifikasi;

#### 29.4. HAK KLIEN

- 29.4.1. Mendapatkan informasi hasil audit sertifikasi dalam bentuk laporan hasil audit sertifikasi dan lembar ketidaksesuaian dari tim audit **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 29.4.2. Mendapatkan sertifikat sistem manajemen;
- 29.4.3. Menerima dan menggunakan logo sertifikasi sesuai aturan penggunaan logo sebagaimana diatur dalam **Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi**.

#### 30. BIAYA

- 30.1. Biaya yang diuraikan dalam **Quotation / Agreement** yang disampaikan kepada klien, Biaya tersebut berdasarkan pada komponen biaya yang ditetapkan pada saat mengajukan penawaran oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 30.2. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** memiliki hak untuk menaikkan biaya selama masa sertifikasi.
- 30.3. **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** dalam memberikan kenaikan biaya, akan mendiskusikan dengan klien untuk saling disepakati;
- 30.4. Biaya yang timbul dalam proses sertifikasi ditinjau berdasarkan hal-hal sebagai berikut: persyaratan standar sistem manajemen yang sesuai; ukuran dan kompleksitas, teknologi dan regulasi; penggunaan tenaga eksternal; akomodasi, kehadiran pengamat (audit akreditasi atau calon audit), jumlah tapak / site; ruang lingkup; hasil audit sertifikasi sebelumnya untuk klien re-sertifikasi. Perhitungan biaya mengacu pada sistem hari orang kerja (HOK);
- 30.5. Biaya tambahan akan diajukan untuk kerja tambahan yang tidak termasuk dalam **Perjanjian Kerjasama Sertifikasi** yang telah disetujui **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** dan klien. Biaya tambahan ini diajukan untuk kegiatan keperluan khusus (audit sertifikasi khusus dan / atau audit sertifikasi sewaktu-waktu), kunjungan pengawasan berkala tambahan yang diperlukan yang tidak tercantum dalam jadwal;

#### 31. LIABILITY

- 31.1. Setiap kegiatan operasional **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** dicover oleh dana pertanggunggugatan dalam bentuk jaminan deposit. Jaminan deposit ini menjamin profesi dengan tanggung jawab / tuntutan tanggunggugat perdata dari klien atau dari pihak ketiga yang timbul dari kelalaian profesi dari karyawan **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**.

**32. FORCE MAJEURE – KEADAAN KAHAR**

- 32.1. Keadaan Kahar atau *Force Majeure* adalah keadaan yang tidak terduga akibat dari adanya bencana alam;
- 32.2. **PT. ENHAI MANDIRI 186**, maupun klien tidak dikenai kewajiban dalam hal apapun apabila tidak dapat melakukan kewajibannya sesuai yang tertera pada dokumen aturan pelaksanaan ini (ataupun pada perjanjian kerjasama sertifikasi) bila merupakan akibat keadaan kahar (*force majeure*);
- 32.3. **PT. ENHAI MANDIRI 186** dan klien akan melakukan komunikasi lebih lanjut mengenai penyelesaian kewajiban yang tertunda dikarenakan keadaan kahar ini.

**33. ANTI SUAP**

- 33.1. Penyuapan yaitu tawaran atau penerimaan hadiah, pinjaman, biaya, hadiah atau keuntungan lainnya, ke atau dari siapapun sebagai bujukan untuk melakukan sesuatu yang tidak jujur, ilegal, atau pelanggaran kepercayaan di dalam melaksanakan kegiatan bisnis;
- 33.2. Berdasarkan prinsip ketidakberpihakan, **PT. ENHAI MANDIRI 186** bertanggungjawab untuk mencegah dan menghindar dari segala bentuk potensi suap dan / atau menuap dari dan / atau kepada klien dan pihak lainnya;
- 33.3. Kebijakan anti suap mengatur **PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk seluruh karyawan, auditor dan tenaga ahli teknis dan / atau pihak berkepentingan lainnya;
- 33.4. Perilaku yang tidak dapat diterima antara lain:
  - 33.4.1. Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan pribadi atau keuntungan kepada penerima atau orang atau badan yang terkait dengan mereka;
  - 33.4.2. Meminta sebuah bujukan (imbalan finansial atau lainnya) dari setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan;
  - 33.4.3. Menawarkan setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) untuk setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan;
  - 33.4.4. Pemberian hadiah yang dapat mempengaruhi keputusan sertifikasi.

**34. KODE ETIK**

- 34.1. Kegiatan bisnis **PT. ENHAI MANDIRI 186** didasarkan pada reputasi **PT. ENHAI MANDIRI 186**, klien bersertifikat, Konsumen dari klien bersertifikat dan kelompok yang lebih luas dari para stakeholder secara keseluruhan mengandalkan **PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak;
- 34.2. **PT. ENHAI MANDIRI 186** bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua karyawan, sub-kontraktor, anak perusahaan, perusahaan asosiasi dan perwakilan resmi mematuhi kode etik yang telah ditetapkan dengan melaksanakan praktik kerja yang baik dan berperilaku sesuai standar profesional yang tinggi. Tindakan atau perilaku profesional sangat penting untuk keberhasilan bisnis **PT. ENHAI MANDIRI 186**;



- 34.3. Bila, teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**. Pihak yang melakukan penyelidikan adalah personil yang independen dan bukan dari personil yang telah menyebabkan kemungkinan pelanggaran tersebut. Temuan akurat berdasarkan dari bukti yang diperoleh bersama-sama dengan rekomendasi akan dilaporkan kepada Pimpinan Manajemen;

**KODE ETIK UMUM :**

- 34.3.1. Bertindak dengan keadilan, kejujuran dan integritas setiap saat dan mematuhi Kode Etik dan Kebijakan Anti Suap;
- 34.3.2. Bertindak sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini serta praktek dari perusahaan;
- 34.3.3. Bekerja dengan aman, menegakkan kebijakan kesehatan & keselamatan dan praktik perusahaan;
- 34.3.4. Berkommunikasi dengan jelas, efektif dan terbuka;
- 34.3.5. Melindungi semua informasi rahasia dan bertindak sesuai dengan perjanjian kerjasama sertifikasi;
- 34.3.6. Bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan;
- 34.3.7. Memperlakukan kolega, klien dan stakeholder lainnya pada tingkat yang sesuai dari pertimbangan dan rasa hormat;
- 34.3.8. Menghormati keyakinan, hati nurani dan keragaman dalam arti yang luas
- 34.3.9. Menghindari perilaku yang dapat dianggap sebagai pelecehan, intimidasi, eksplorasi atau intimidasi;
- 34.3.10. Menjaga reputasi dan aset perusahaan.

**35. BANDING DAN KELUHAN**

- 35.1. Banding adalah proses yang dilakukan oleh klien kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** apabila hasil audit sertifikasi tidak dapat diterima oleh klien. Banding diajukan secara tertulis oleh klien kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 35.2. Informasi banding yang diterima **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** segera ditindaklanjuti dengan membentuk tim *adhoc* untuk meninjau informasi banding. Personil yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan yang melakukan evaluasi sertifikasi dan membuat keputusan sertifikasi. Hasil dari penanganan banding akan disampaikan secara resmi kepada klien oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**.
- 35.3. Keluhan diterima oleh **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186** di dalam melaksanakan sertifikasi sistem manajemen. keluhan / banding diajukan secara tertulis oleh klien kepada **PT. ENHAI<sup>I</sup> MANDIRI 186**;
- 35.4. Pengajuan banding ataupun keluhan sebagaimana yang disebutkan di atas ditujukan kepada **PIHAK PERTAMA** dengan alamat email [info@enhaiimandiri.com](mailto:info@enhaiimandiri.com)