

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 1 11 | | |

PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI

LSUP PT. Global Wahana Tirta memastikan dan menerapkan prosedur persyaratan proses sertifikasi.

Persyaratan sertifikasi terdiri dari :

1. Kegiatan pra Sertifikasi
2. Perencanaan audit
3. Sertifikasi awal
4. Pelaksanaan audit
5. Keputusan sertifikasi
6. Pemeliharaan sertifikasi
7. Banding
8. Keluhan
9. Rekaman klien

KEGIATAN PRA SERTIFIKASI

1. Permohonan

LSUP PT.Global Wahana Tirta mensyaratkan organisasi pemohon untuk memberikan informasi yang diperlukan yaitu :

- a. Ruang lingkup yang diinginkan
- b. Rincian yang relevan dari organisasi pemohon sesuai yang dipersyaratkan oleh skema sertifikasi yaitu : nama, alamat, proses dan operasinya, sumber daya manusia dan teknis, fungsi, hubungan dengan organisasi lain
- c. Informasi penggunaan konsultan yang akan mempengaruhi kesesuaian dengan persyaratan
- d. Standar dan persyaratan terkait sertifikasi
- e. Proses yang disubkontrakan

2. Kajian permohonan

LSUP PT.Global Wahana Tirta melaksanakan kajian terhadap permohonan untuk memastikan :

- a. Informasi tentang organisasi pemohon dan manajemennya cukup untuk mengembangkan program audit
- b. Perbedaan pemahaman antara LSUP dan pemohon telah diselesaikan
- c. LSUP PT. Global Wahana Tirta memiliki kompetensi dan kemampuan untuk melaksanakan kegiatan sertifikasi
- d. Ruang lingkup sertifikasi, lokasi, waktu audit yang diperlukan secara lengkap dan hal-hal lain yang mempengaruhi kegiatan sertifikasi telah diperhitungkan, bahasa yang digunakan, kondisi keselamatan, dan ancaman ketidakberpihakan

LSUP PT. Global Wahana Tirta pada proses ini menyatakan menerima atau menolak permohonan

Apabila hasil kajian permohonan diterima, LSUP PT. Global Wahana Tirta membuat Surat Perjanjian Sertifikasi yang berkekuatan hukum untuk melaksanakan kegiatan sertifikasi bagi kliennya.

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 2 11 | | |

3. Program audit

LSUP PT. Global Wahana Tirta menerapkan program audit satu siklus yang memenuhi persyaratan Manajemen Sistem.

- Mengembangkan program audit satu siklus untuk mengidentifikasi secara jelas aktivasi audit yang diperlukan untuk menunjukkan bahwa sistem manajemen klien memenuhi persyaratan sertifikasi terhadap standar/dokumen normatif lainnya
- Program audit mencakup audit awal yang terdiri dari 2 (dua) tahap, audit survailen pada tahun ke - 1 dan ke - 2, dan audit sertifikasi ulang pada tahun ke - 3 sebelum habis masa sertifikasi. Penentuan program audit harus mempertimbangkan besaran klien, ruang lingkup, dan tingkat efektivitas sistem dan hasil audit sebelumnya
- Survailen harus dilaksanakan minimal dalam satu tahun kalender, kecuali pada tahun sertifikasi ulang. Survailen pertama dilaksanakan paling lambat 12 (dua belas) bulan setelah keputusan sertifikasi.
- Untuk klien yang beroperasi dengan sistem shift, LSUP PT. Global Wahana Tirta mempertimbangkan dalam penetapan program audit dan rencana audit

4. Penentuan waktu audit

- LSUP PT. Global Wahana Tirta menerapkan prosedur penentuan audit. LSUP PT. Global Wahana Tirta menentukan waktu yang dibutuhkan untuk merencanakan dan menyelesaikan audit sistem manajemen klien secara lengkap dan efektif
- Dalam menentukan waktu audit LSUP PT. Global Wahana Tirta mempertimbangkan :
 - Persyaratan sistem standar manajemen yang relevan
 - Ukuran dan kompleksitas klien
 - Konteks teknologi dan peraturan perundang-undangan
 - Kegiatan subkontrak dari tiap kegiatan klien termasuk di dalam lingkup sistem manajemen
 - Hasil audit sebelumnya
 - Jumlah site dan multisite yang dipertimbangkan
 - Resiko yang terkait dengan proses, produk atau kegiatan organisasi
 - Apakah penggabungan audit, dilakukan bersama atau terintegrasi
- Waktu perjalanan ke tempat audit tidak diperhitungkan
- Tenaga ahli, penterjemah, pengamat dan auditor magang tidak boleh dimasukkan dalam waktu audit yang ditetapkan
- Penggunaan penterjemah, interpreter dapat menambah waktu audit

RENCANA AUDIT

- Menentukan tujuan, cakupan dan kriteria audit
 - LSUP PT. Global Wahana Tirta menetapkan tujuan dan sasaran audit yaitu :

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 3 11 | | |

- b. Lingkup sertifikasi dan kriteria audit termasuk perubahan ditetapkan oleh LSUP PT.Global Wahana Tirta setelah dibahas dengan klien mencakup :
 - Kriteria audit meliputi penentuan sistem manajemen klien dan bagian dari kriteria tersebut
 - Kemampuan sistem manajemen terhadap pemenuhan persyaratan perundang-undangan, Peraturan dan kontrak yang berlaku
 - Efektivitas sistem manajemen dan pencapaian
 - Jika berlaku, identifikasi peningkatan sistem manajemen
 - c. Lingkup audit menjelaskan cakupan dan batas audit (lokasi, organisasi, kegiatan dan proses yang diaudit)
 - d. Kriteria audit yang digunakan sebagai acuan audit mencakup persyaratan sistem manajemen dan proses serta dokumentasi yang dikembangkan oleh klien
2. Seleksi tim audit dan penunjukan tim audit
- a. LSUP PT. Global Wahana Tirta menerapkan prosedur pemilihan dan penunjukan tim audit termasuk ketua tim dengan mempertimbangkan kompetensi yang diperlukan untuk mencapai sasaran audit. Apabila yang ditunjuk hanya satu auditor, maka auditor tersebut harus memiliki kompetensi untuk melaksanakan ketua tim yang sesuai untuk audit ruang lingkup tersebut
 - b. Dalam menentukan komposisi tim audit mempertimbangkan beberapa hal yaitu
 - Sasaran, ruang lingkup, kriteria dan perkiraan waktu audit
 - Apakah audit tersebut merupakan audit kombinasi, audit terintegrasi atau audit bersama
 - Kompetensi dari keseluruhan tim audit yang diperlukan untuk mencapai tujuan audit
 - Persyaratan sertifikasi (termasuk persyaratan hukum, regulasi atau kontrak yang berlaku)
 - Bahasa dan budaya
 - c. Pengetahuan dan keterampilan dari ketua tim dan auditor dapat dilengkapi oleh tenaga ahli, penterjemah, interpreter
 - d. Auditor magang dapat diikuti sertakan dalam tim audit, dan ada auditor yang ditunjuk sebagai evaluator. Evaluator harus kompeten dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas kegiatan dan temuan dari auditor magang
 - e. Ketua tim audit menugaskan kepada setiap anggota tim mengenai tanggung jawab masing-masing auditor untuk mengaudit proses, spesifik fungsi, lokasi, area atau kegiatan klien. Penugasan tersebut harus mempertimbangkan kebutuhan kompetensi dan penggunaan audit yang efektif dan efisien.
 - f. Kehadiran pengamat atau tenaga ahli harus disetujui oleh LSUP PT. Global Wahana Tirta dan klien. Pengamat dan tenaga ahli bukan merupakan auditor. Pengamat harus dipastikan tidak mempengaruhi atau mengganggu proses audit dan hasil audit. Tenaga ahli dapat memberikan saran kepada tim mengenai persiapan, perencanaan atau audit
 - g. Setiap auditor didampingi oleh pemandu yang tidak mempengaruhi atau mengganggu proses audit atau hasil audit. Tugas pemandu :
 - Membangun kontak dan waktu untuk wawancara
 - Mengatur kunjungan ke bagian-bagian yang akan diaudit
 - Memastikan bahwa peraturan mengenai prosedur keselamatan dan keamanan lokasi diketahui oleh tim audit
 - Menyaksikan audit atas nama klien

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 4 11 | | |

- Memberikan klarifikasi atau informasi sesuai permintaan auditor
- Auditee dapat dijadikan sebagai pemandu
- h. Tugas yang diberikan kepada tim audit harus diinformasikan kepada klien

3. Audit Plan

- a. Audit Plan disusun oleh LSUP PT. Global Wahana Tirta sebelum dilaksanakan kegiatan audit
- b. Rencana audit mencakup :
 - Tujuan audit
 - Kriteria audit
 - Ruang lingkup audit
 - Tanggal dan lokasi audit
 - Durasi waktu audit
 - Peran dan tanggung jawab auditor dan personil yang memandu auditor
- c. Mengkomunikasi dengan tim audit berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan audit
- d. Rencana audit harus dikomunikasikan dan tanggal audit harus disepakati bersama sebelumnya oleh klien
- e. LSUP PT. Global Wahana Tirta menyediakan nama dan CV tim auditor, apabila klien meminta informasi latar belakang tim audit
- f. LSUP PT. Global Wahana Tirta mengizinkan klien untuk menolak terhadap tim audit yang ditugaskan dan LSUP PT. Global Wahana Tirta menyusun kembali tim audit dalam rangka menanggapi keberatan yang sah. Klien tidak diijinkan memilih tim auditor yang bertugas di lokasi klien, untuk menghindari ancaman ketidakberpihakan.

SERTIFIKASI AWAL

Audit sertifikasi awal dilaksanakan dalam 2 (dua) tahap yaitu audit tahap 1 dan audit tahap 2

Audit tahap 1 :

1. Mengaudit dokumentasi sistem manajemen
2. Mengevaluasi lokasi dan kondisi lokasi klien
3. Mengkaji status dan pemahaman klien : kunci personil, proses, sasaran dan operasi sistem manajemen
4. Mengumpulkan informasi : lokasi klien, proses dan peralatan, struktur organisasi, persyaratan sertifikasi
5. Memfokuskan pada perencanaan audit tahap 2
6. Melakukan evaluasi terhadap audit internal dan tinjauan manajemen yang dilakukan oleh klien
7. Hasil audit 1 dikomunikasikan dengan klien, jika terdapat hasil yang berdampak signifikan, LSUP PT. Global Wahana Tirta akan mempertimbangkan dilakukan kembali audit tahap 1

Audit tahap 2

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 5 11 | | |

Tujuan audit tahap 2 adalah untuk mengevaluasi implementasi, termasuk efektifitas sistem manajemen klien.

Audit tahap 2 mencakup :

1. Informasi dan bukti tentang kesesuaian
2. Pemantauan, pengukuran, pelaporan dan pengkajian kinerja
3. Pengendalian proses
4. Tanggung jawab manajemen
5. Internal audit dan tinjauan manajemen
6. Pemenuhan legal

Tim audit harus menganalisis semua informasi dan bukti yang dikumpulkan selama tahap 1 dan tahap 2 untuk meninjau temuan audit dan menyetujui kesimpulan audit

PELAKSANAAN AUDIT

LSUP PT. Global Wahana Tirta menerapkan prosedur untuk pelaksanaan audit sehingga tujuan audit akan tercapai sesuai dengan yang dipersyaratkan

Pada pelaksanaan audit meliputi :

1. Pembukaan
2. Komunikasi selama audit
3. Pengumpulan dan verifikasi informasi
4. Identifikasi dan merekam temuan audit
5. Kesimpulan audit
6. Penutupan

Pada penutupan tim auditor menyampaikan laporan hasil audit berupa catatan audit yang akurat, ringkas dan jelas serta harus mencakup pada hal berikut :

1. Nama dan alamat klien
2. Jenis audit
3. Kriteria audit dan sasaran audit
4. Ruang lingkup audit (fungsi organisasi atau fungsi atau proses yang diaudit dan durasi audit)
5. Identifikasi ketua dan anggota tim dan setiap orang yang menemani
6. Tanggal dan tempat audit
7. Bukti audit, temuan dan kesimpulan
8. Setiap isu yang tidak dapat diselesaikan jika teridentifikasi
9. Pernyataan yang menunjukkan bahwa audit didasarkan pada proses pengambilan sampel
10. Rekomendasi dari tim audit

Laporan audit harus mencakup :

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 6 11 | | |

1. Pernyataan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen termasuk kemampuan sistem manajemen memenuhi persyaratan
2. Proses internal audit dan tinjauan manajemen
3. Kesimpulan kesesuaian lingkup sertifikasi
4. Konfirmasi objective audit telah tercapai

LSUP PT. Global Wahana Tirta mensyaratkan klien untuk menganalisa penyebab dan menjelaskan tindakan koreksi dan korektif yang spesifik dan melampirkan bukti hasil tindakan perbaikan

LSUP PT. Global Wahana Tirta menerapkan ketidaksesuaian katagori major diperbaiki dalam waktu 3 (tiga) bulan dan dapat diperpanjang 3 (tiga) bulan, sehingga total perbaikan sesuai dengan yang dipersyaratkan yaitu 6 (enam) bulan. Untuk ketidaksesuaian katagori minor waktu perbaikan sampai dengan pelaksanaan survailen pertama.

LSUP PT. Global Wahana Tirta mengkaji tindakan koreksi, penyebab yang teridentifikasi dan korektif yang disampaikan oleh klien untuk menentukan hal tersebut dapat diterima. Verifikasi terhadap tindakan perbaikan dilaksanakan oleh tim audit

LSUP PT. Global Wahana Tirta memastikan laporan akhir yang telah diselesaikan oleh tim auditor dilakukan pengkajian sebelum membuat keputusan.

Kajian laporan hasil audit dilakukan oleh auditor yang tidak terlibat sebagai auditor dalam kegiatan sertifikasi pada klien yang diperiksa laporan hasil auditnya

KEPUTUSAN SERTIFIKASI

LSUP PT. Global Wahana Tirta memastikan bahwa personil atau komite yang membuat keputusan sertifikasi adalah personil yang tidak melakukan audit pada organisasi yang harus dibuat keputusan terhadap hasil auditnya

Personil yang membuat keputusan memiliki kompetensi yang dipersyaratkan dan merupakan personil permanen atau kontrak

LSUP PT. Global Wahana Tirta mencatat setiap keputusan sertifikasi termasuk tambahan informasi atau klarifikasi

LSUP PT. Global Wahana Tirta sebelum membuat keputusan melakukan konfirmasi bahwa :

1. Informasi yang cukup, diberikan oleh tim audit berkaitan dengan persyaratan sertifikasi dan lingkup sertifikasi
2. Apabila ada Lembar Ketidaksesuaian major, maka telah direview, diverifikasi dan disetujui koreksi dan tindakan korektifnya
3. Apabila ada Lembar ketidaksesuaian minor, telah direview dan disetujui rencana koreksi dan tindakan korektifnya

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 7 11 | | |

Informasi yang disediakan oleh tim audit untuk LSUP PTGlobal Wahana Tirta harus mencakup :

1. Laporan audit
2. Keterangan ketidaksesuaian, jika ada koreksi dan tindakan koreksi yang dilakukan oleh klien
3. Konfirmasi yang disediakan untuk LSUP PT. Global Wahana Tirta yang digunakan dalam kajian permohonan
4. Konfirmasi bahwa tujuan audit telah tercapai
5. Rekomendasi diberikan atau tidaknya sertifikasi

Jika LSUP PT. Global Wahana Tirta tidak dapat melakukan verifikasi penerapan koreksi dan tindakan korektif LKS major dalam 6 (enam) bulan sejak hari terakhir audit tahap 2, LSUP PT. Global Wahana Tirta harus melakukan audit tahap 2 ulang.

LSUP PT. Global Wahana Tirta membuat keputusan resertifikasi berdasarkan :

1. Hasil re sertifikasi
2. Hasil tinjauan system manajemen selama satu siklus
3. Keluhan yang diterima oleh pengguna sertifikat

PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

LSUP PT. Global Wahana Tirta memelihara sertifikasi berdasarkan atas peragaan bahwa klien tetap konsisten terhadap persyaratan system manajemen

Pemeliharaan sertifikasi klien dapat didasari oleh kesimpulan positif dari Ketua tim audit tanpa dilakukan kajian independen lebih lanjut

Apabila terdapat LKS major atau situasi lain yang dapat menyebabkan pembekuan dan pencabutan sertifikasi, LSUP PT. Global Wahana Tirta menetapkan system bahwa ketua tim harus melaporkan kepada LSUP PT. Global Wahana Tirta untuk dilakukan tinjauan oleh personil kompeten yang tidak melakukan audit (pembuat keputusan)

Personil kompeten tersebut memantau kegiatan survailen, termasuk pelaporan yang dilakukan oleh auditor untuk mengkonfirmasi kegiatan sertifikasi dilakukan secara efektif

Pemeliharaan sertifikasi dilaksanakan berupa audit survailen.

Survailen mencakup audit lokasi dengan mengaudit pemenuhan persyaratan spesifik system manajemen klien tersertifikasi, berkaitan dengan standar yang sertifikasinya diberikan.

Audit survailen adalah audit lokasi tetapi bukan audit system secara menyeluruh

Audit survailen mencakup :

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 8 11 | | |

1. Audit internal dan tinjauan manajemen
2. Review terhadap tindakan perbaikan audit sebelumnya
3. Penanganan keluhan
4. Efektivitas pencapaian sasaran
5. Pencapaian kemajuan kegiatan yang direncanakan bertujuan untuk perbaikan yang berkelanjutan
6. Pengendalian proses
7. Review setiap perubahan
8. Penggunaan logo

Re sertifikasi bertujuan untuk mengkonfirmasi keberlanjutan kesesuaian dan efektivitas system manajemen secara keseluruhan, serta relevan dan penerapannya untuk lingkup sertifikasi. Audit re sertifikasi direncanakan dan dilakukan untuk mengevaluasi pemenuhan seluruh persyaratan system manajemen. Pada re sertifikasi dimungkinkan dibutuhkan tahap audit 1 apabila terdapat perubahan yang signifikan pada system manajemen, klien atau konteks system manajemen.

Kegiatan sertifikasi ulang mencakup pengkajian laporan hasil audit survailen sebelumnya dan mempertimbangkan kinerja system manajemen selama siklus sertifikasi terbaru

Audit sertifikasi ulang mencakup hal-hal berikut :

1. Keefektifan system manajemen secara keseluruhan sehubungan dengan perubahan internal dan eksternal yang relevan dan penerapannya untuk ruang lingkup sertifikasi
2. Menunjukkan komitmen untuk menjaga efektivitas dan peningkatan system manajemen agar dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan
3. Pencapaian terhadap operasi sistem manajemen meliputi kebijakan dan sasaran

Re sertifikasi dilakukan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa sertifikasi berakhir

Apabila terdapat LKS major, maka batas waktu untuk koreksi dan tindakan korektif adalah 3 (tiga) bulan dan dapat diperpanjang selama 2 (dua) bulan sebelum masa berlaku sertifikasi habis

Jika proses re sertifikasi telah selesai sebelum masa berlaku sertifikat habis, maka masa berlaku sertifikat baru mengikuti masa berlaku sertifikat lama

Apabila proses re sertifikasi tidak dapat diselesaikan atau tidak dapat menyelesaikan verifikasi koreksi dan tindakan korektif untuk LSK major sampai masa berlaku habis, maka :

1. Proses re sertifikasi tidak direkomendasikan
2. Masa berlaku sertifikat tidak diperpanjang
3. Klien harus diinformasikan mengenai konsekuensinya

Apabila audit tahap 2 re sertifikasi, dan masa sertifikasi telah habis maka LSUP PT. Global Wahana Tirta dapat menerbitkan sertifikat dalam jangka waktu 6 bulan. Masa berlaku efektif sertifikat berlaku setelah keputusan resertifikasi dan masa berakhir sertifikat mengacu pada sertifikat sebelumnya.

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 9 11 | | |

BANDING DAN KELUHAN

LSUP PT. Global Wahana Tirta menerapkan prosedur penanganan banding dan keluhan, mulai dari menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan

LSUP PT. Global Wahana Tirta bertanggung jawab atas seluruh keputusan di semua tingkat proses banding dan keluhan

LSUP PT. Global Wahana Tirta menjamin bahwa personil yang terlibat dalam penanganan banding dan keluhan adalah personil yang berbeda dengan personil yang melaksanakan audit dan yang membuat keputusan sertifikasi

LSUP PT. Global Wahana Tirta menginformasikan diterimanya permohonan banding dan menyampaikan laporan kemajuan serta hasil kepada pemohon banding

LSUP PT. Global Wahana Tirta memberikan pernyataan resmi kepada pemohon banding dan keluhan pada akhir proses penanganan banding dan keluhan

REKAMAN KLIEN

LSUP PT. Global Wahana Tirta menyimpan catatan tentang kegiatan audit dan sertifikasi lainnya untuk semua klien, termasuk semua organisasi yang mengajukan permohonan dan semua organisasi yang diaudit, berikut status sertifikasi dari semua klien

Catatan mengenai klien mencakup hal-hal berikut :

1. Informasi permohonan dan laporan, audit awal, survailen dan sertifikasi ulang
2. Perjanjian sertifikasi
3. Justifikasi metodologi penetapan sampel
4. Penentuan mandays
5. Verifikasi koreksi dan tindakan korektif
6. Rekaman keluhan dan banding
7. Pertimbangan dan keputusan komite, bila ada
8. Dokumen keputusan sertifikasi
9. Dokumen sertifikasi
10. Rekaman personil
11. Program audit

TRANSFER KLIEN

Transfer klien adalah memindahkan sertifikasi klien dari LSUP yang menerbitkan sertifikat kepada LSUP lainnya.

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 10 11 | | |

LSUP PT. Global Wahana Tirta menerapkan prosedur transfer klien

Transfer klien terjadi dikarenakan :

1. Hasil review ketidakberpihakan terdapat klien yang terancam ketidakberpihakan yang tidak dapat dibuat mitigasinya
2. Saat kondisi status akreditasi sebuah LSUP yang mengharuskan mentransfer kliennya

Klien dari LSUP yang diakui oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) yang memenuhi persyaratan transfer klien

Persyaratan transfer klien bersertifikasi

1. Kelayakan sertifikasi untuk transfer
 - a. Sertifikasi yang diterbitkan oleh LSUP yang diakui oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Sertifikasi yang diterbitkan oleh LSUP yang tidak diakui oleh KAN, diperlakukan sebagai klien baru
 - b. Sertifikasi yang masih aktif yang sah untuk ditransfer, sertifikasi yang statusnya dibekukan tidak dapat ditransfer
 - c. Dalam kasus dimana klien yang ditransfer berasal dari LSUP yang telah tidak beroperasi atau akreditasinya telah berakhir atau dalam masa pembekuan atau dicabut, transfer diselesaikan dalam waktu 6 (enam) bulan atau pada masa berakhirnya sertifikasi, yang mana lebih cepat. Sebelum transfer, LSUP yang menerima transfer klien harus menginformasikan kepada Badan Akreditasi, bermaksud untuk mengeluarkan sertifikasi.
2. Tinjauan pra transfer
 - a. LSUP penerima memperoleh informasi yang cukup untuk mengambil keputusan tentang sertifikasi dan menginformasikan kepada klien
 - b. LSUP PT.Global Wahana Tirta melaksanakan peninjauan sertifikasi dari klien yang ditransfer
 - c. LSUP PT. Global Wahana Tirta menentukan kriteria kompetensi personil yang terlibat dalam tinjauan pra transfer. Peninjauan dapat dilakukan oleh satu orang atau lebih
 - d. Tinjauan harus mencakup aspek-aspek berikut :
 1. Konfirmasi bahwa sertifikasi klien diterbitkan dan diterima oleh LSUP yang telah berakreditasi
 2. Konfirmasi bahwa LSUP yang menerima mempunyai ruang lingkup yang sama dengan LSUP yang menerbitkan sertifikasi klien
 3. Alasan melakukan transfer klien
 4. Laporan audit sertifikasi awal atau ulang, laporan survailen, catatan ketidaksesuaian dan dokumentasi lainnya yang relevan mengenai proses sertifikasi dimiliki oleh klien atau LSUP yang menerbitkan sertifikasi klien. Bila dokumentasi tersebut tidak tersedia atau audit

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|------------------|---------|----------------|----------|
|  | PANDUAN MUTU | | | | Dibuat oleh, | |
| | PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI | | | | Teguh Susanto | |
| | | | | | Disahkan oleh, | Direktur |
| | Nomor dokumen | Revisi | Tanggal terbit | Halaman | M.Asyhadi | |
| | PM 21 | 0 | 28 November 2018 | 11 11 | | |

survailen atau audit sertifikasi ulang belum selesai sesuai yang dipersyaratkan, maka klien tersebut diperlakukan sebagai klien baru bagi LSUP yang menerima transfer

5. Keluhan yang diterima dan tindakan yang diambil
6. Tinjauan terhadap program audit dari LSUP pengirim

3. Transfer sertifikasi

- a. LSUP penerima tidak mengeluarkan sertifikasi kepada klien yang mentransfer sampai :
 1. Telah melakukan verifikasi pelaksanaan koreksi dan tindakan korektif sehubungan dengan semua ketidaksesuaian major
 2. Telah menerima rencana transfer klien untuk koreksi dan tindakan korektif untuk semua ketidaksesuaian minor
- b. Apabila pada saat tinjauan pra transfer teridentifikasi ada masalah yang menghambat penyelesaian transfer, maka LSUP penerima akan memperlakukan klien transfer sebagai klien baru
- c. Proses pengambilan keputusan sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam proses keputusan sertifikasi
- d. Jika tidak ada masalah yang diidentifikasi pada proses tinjauan pra-transfer, siklus sertifikasi harus didasarkan pada siklus sertifikasi sebelumnya dan LSUP penerima harus menetapkan program audit untuk sisa siklus sertifikasi
- e. LSUP penerima transfer harus mengambil keputusan sertifikasi sebelum audit survailen atau audit re sertifikasi dilaksanakan

4. Kerjasama antara LSUP yang mentransfer dan LSUP yang menerima transfer

- a. Kerjasama antara LSUP yang mentransfer dan yang menerima sangat penting untuk proses yang transfer yang efektif dan integritas sertifikasi. LSUP yang mentransfer memberikan semua dokumen dan informasi kepada LSUP yang menerima transfer. Bila tidak tersedia, maka LSUP penerima harus mencatat dan melakukan upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan
- b. Klien yang ditransfer dapat meminta kepada LSUP yang menerbitkan sertifikasinya untuk memberikan informasi yang dicari oleh LSUP penerima transfer
- c. LSUP penerima dan/atau klien yang ditransfer dapat menghubungi Komite Akreditasi Nasional, apabila LSUP yang mentransfer :
 1. Belum memberikan informasi yang diminta oleh LSUP penerima atau
 2. Membekukan atau mencabut sertifikasi klien yang ditransfer tanpa sebab
- d. LSUP penerima setelah mengeluarkan sertifikasi wajib menginformasikan sertifikasi yang diterbitkan