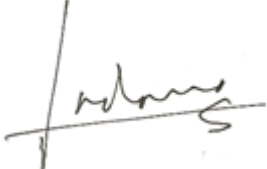



	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman

**SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RUANG
LINGKUP, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN,
PENCABUTAN, PENGURANGAN RUANG LINGKUP DAN
PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN**

DIBUAT	DIPERIKSA	DISAHKAN
		
<u>Dadang Dwianto</u> Manajer Manajemen Mutu	<u>Vitara Yudha</u> Manajer Sertifikasi	<u>Bagus Supomo</u> Direktur

	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman

1. Tujuan :

Menjamin agar pelaksanaan survailen dan re sertifikasi dilakukan tepat waktu dan objektif serta dilakukan sesuai dengan persyaratan SNI ISO/IEC 17021-1:2015.


2. Ruang Lingkup :

Prosedur ini mengikuti kegiatan pelaksanaan survailen, resertifikasi, perluasan ruang lingkup, audit khusus, Pembekuan, Pencabutan, Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi terhadap organisasi yang telah disertifikasi.

3. Prosedur :-

3.1 Survailen


- 3.1.1 Manajer Sertifikasi membuat jadwal survailen sesuai dengan program audit yang telah disetujui oleh Direktur.
- 3.1.2 Survailen dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun. Batas waktu (*due date*) adalah tanggal terakhir audit sertifikasi. Pelaksanaan survailen adalah:
 - 3.1.2.1.1 Survailen 1 setelah audit sertifikasi dilakukan paling cepat 3 bulan dari tanggal audit terakhir dan selambat-lambatnya 12 bulan dari keputusan sertifikasi.
 - 3.1.2.1.2 Survailen berikutnya dilakukan paling cepat 3 bulan dan selambat-lambatnya 1 bulan dari tanggal *due date*.
- 3.1.3 Persiapan dan pelaksanaan survailen audit sama dengan persiapan dan pelaksanaan audit dalam rangka sertifikasi awal.
- 3.1.4 Kegiatan survailen meliputi audit lapangan untuk memastikan pemenuhan standar usaha pariwisata sesuai dengan standar usaha pariwisata yang diberikan.
- 3.1.5 LSUP PT SHS mengirimkan surat pemberitahuan survailen kepada klien 3 bulan sebelum *due date* yang ditetapkan. Apabila setelah 6 bulan dari batas waktu yang ditetapkan belum dilakukan survailen maka surat pencabutan sertifikat harus diterbitkan dan dikirimkan kepada klien. Tindak lanjut atas surat pencabutan sertifikat tersebut mengikuti SOP Keputusan Sertifikasi.

	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman


- 3.1.6 Audit survailen dilakukan seperti audit sertifikasi tetapi dengan *mandays* audit minimum satu pertiga dari jumlah *mandays* audit sertifikasi.
- 3.1.7 Audit survailen dilaksanakan ditempat klien, tetapi tidak merupakan audit standar usaha pariwisata lengkap sehingga dapat menjaga kepercayaan bahwa standar usaha pariwisata klien terus menerus memenuhi persyaratan selama masa sertifikasi hingga sertifikasi ulang (re sertifikasi). Kegiatan survailen meliputi:
- 3.1.7.1.1 Evaluasi audit internal dan kaji ulang manajemen dan/atau hasil penilaian/verifikasi auditor.
 - 3.1.7.1.2 Tinjauan penyelesaian ketidaksesuaian pada audit sebelumnya.
 - 3.1.7.1.3 Penanganan keluhan.
 - 3.1.7.1.4 Efektifitas standar usaha pariwisata berkaitan dengan pencapaian sasaran mutu atau target klien/organisasi.
 - 3.1.7.1.5 Program peningkatan
 - 3.1.7.1.6 Peninjauan apabila terdapat perubahan proses atau standar usaha pariwisata.
 - 3.1.7.1.7 Penggunaan tanda atau logo sertifikasi.
- 3.1.8 Setiap ketidaksesuaian major atau minor yang berasal dari audit hasil survailen, klien harus memberikan analisis penyebab, tindakan koreksi dan tindakan korektif yang dilakukan atau direncanakan, guna mengeliminasi ketidaksesuaian tersebut dalam waktu yang telah ditentukan.
- 3.1.9 Hasil audit survailen didokumentasikan dalam Formulir Laporan Audit / *audit report*.

3.2 Resertifikasi

- 3.2.1 Manajer Sertifikasi membuat jadwal Re Sertifikasi sesuai dengan Program Audit yang telah disetujui oleh Direktur. Resertifikasi dilaksanakan setelah masa satu siklus sertifikasi. Pelaksanaan Resertifikasi adalah 9 bulan sebelum jatuh tempo masa habis berlaku sertifikat.

	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman

- 3.2.2 Persiapan dan pelaksanaan resertifikasi audit sama dengan persiapan dan pelaksanaan audit sertifikasi awal.
- 3.2.3 LSUP PT SHS mengirimkan surat pemberitahuan resertifikasi kepada klien 9 bulan sebelum masa habis berlakunya sertifikat. Apabila sampai pada waktu habis berlaku sertifikat dan klien tidak merencanakan resertifikat audit, maka surat pencabutan sertifikat harus diterbitkan dan dikirimkan kepada klien. Tindakan lanjut atas surat pencabutan sertifikat tersebut mengikuti SOP Keputusan Sertifikasi,
- 3.2.4 Audit tahap 1 dapat tidak dilakukan jika persyaratan dasar dan kriteria mutlak masih berlaku dan tidak terdapat perubahan.
- 3.2.5 Pelaksanaan perencanaan audit tahap 2 mengacu kepada pelaksanaan audit sertifikasi awal.
- 3.2.6 Pelaksanaan proses keputusan resertifikasi mengikuti SOP Keputusan Sertifikasi.
- 3.2.7 Kegiatan/Jadwal pelaksanaan audit resertifikasi difokuskan pada hal-hal berikut yaitu:
- 3.2.7.1.1 Efektifitas penerapan standar usaha pariwisata secara menyeluruh terkait dengan perubahan internal atau eksternal serta kemampuan pelaksanaannya untuk lingkup usaha pariwisata yang disertifikasi.
 - 3.2.7.1.2 Menunjukkan komitmen untuk memelihara efektivitas dan peningkatan penerapan standar usaha pariwisata untuk mencapai kinerja secara keseluruhan.
 - 3.2.7.1.3 Pencapaian kebijakan dan sasaran organisasi setelah dioperasikannya standar usaha pariwisata.
- 3.2.8 Pemenuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan, dilakukan:
- 3.2.8.1.1 Verifikasi terhadap seluruh bukti terhadap pemenuhan persyaratan standar.
 - 3.2.8.1.2 Bukti objektif dari hasil verifikasi dikumpulkan sebagai bukti pendukung terhadap pemenuhan persyaratan standar atau persyaratan lainnya.
 - 3.2.8.1.3 Ketidaksesuaian pada saat audit sudah ditindaklanjuti..

	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEBUKAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman


3.2.9 Hasil audit resertifikasi didokumentasikan pada laporan audit.

3.3 Perluasan Lingkup

- 3.3.1 Klien mengajukan permohonan perluasan lingkup kepada LSUP PT SHS. Proses permohonan mengacu pada SOP Pra Sertifikasi.
- 3.3.2 Pelaksanaan audit perluasan lingkup dapat dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan audit survailen.
- 3.3.3 Apabila terdapat ketidaksesuaian maka klien harus menindaklanjuti terhadap temuan tersebut.
- 3.3.4 Bukti perbaikan yang disampaikan akan diverifikasi oleh tim audit untuk menentukan kesesuaiannya terhadap perbaikan yang dilakukan.
- 3.3.5 Pelaksanaan keputusan audit perluasan lingkup mengacu pada SOP Keputusan Sertifikasi.

3.4 Audit Khusus / Audit Tambahan

- 3.4.1 Audit khusus mencakup audit tidak terjadwal (short notice). Audit tidak terjadwal dapat dimungkinkan dilakukan terhadap klien yang disertifikasi untuk menginvestigasi keluhan atau yang berkaitan dengan perubahan-perubahan, atau sebagai tindak lanjut dari klien yang dibekukan.
- 3.4.2 Manager Sertifikasi akan menerbitkan surat penugasan kepada tim auditor untuk audit khusus.
- 3.4.3 Tim auditor melakukan audit khusus di lokasi klien sesuai dengan tujuan audit yang telah ditetapkan.
- 3.4.4 Hasil dari pelaksanaan audit khusus akan disampaikan kepada klien oleh tim auditor untuk ditindaklanjuti.
- 3.4.5 LSUP PT SHS melakukan konfirmasi sebelum membuat keputusan sertifikasi, perihal:
 - 3.4.5.1.1 Informasi cukup yang diberikan oleh tim auditor berkaitan dengan persyaratan sertifikasi dan lingkup sertifikasi.
 - 3.4.5.1.2 Mengkaji, menerima dan memverifikasi efektifitas tindakan korektif untuk seluruh ketidaksesuaian.

	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman


- 3.4.6 Manajer Sertifikasi menerima laporan hasil audit khusus dari auditor sesuai batas waktu yang telah ditetapkan.
- 3.4.7 Manajer Sertifikasi mengkaji kesesuaian dan kelengkapan hasil audit khusus sesuai dengan butir 3.4.5.
- 3.4.8 Manajer Sertifikasi menyerahkan laporan audit kepada Komite Pengambil Keputusan (KPK)
- 3.4.9 Keputusan pelaksanaan audit khusus mengacu pada SOP Keputusan Sertifikasi.

3.5 Pembekuan, Pencabutan, Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi

Pembekuan :

3.5.1 Pembekuan sertifikat dapat terjadi sebagai berikut :

- 3.5.1.1.1 Klien tersertifikasi gagal secara total dalam memenuhi persyaratan standar usaha pariwisata, termasuk persyaratan mutlak.
- 3.5.1.1.2 Klien tersertifikasi tidak bersedia di audit survailen/pengawasan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- 3.5.1.1.3 Klien tersertifikasi secara sukarela meminta pembekuan atas masa sertifikasinya.
- 3.5.1.1.4 Jika tindakan perbaikan dan pencegahan tidak diselesaikan dalam batas waktu yang sudah ditentukan. Manajer Sertifikasi memberikan informasi tertulis 2 minggu sebelum tanggal jatuh tempo untuk segera menyelesaikan tindakan perbaikan dan pencegahan, Apabila Tindakan perbaikan dan pencegahan tidak ditindaklanjuti sampai batas waktu yang ditentukan maka sertifikasi klien akan dibekukan. Selama masa pembekuan (3 bulan) klien harus dapat menyelesaikan tindakan perbaikan dan pencegahan.
- 3.5.1.1.5 Apabila klien menyalahgunakan sertifikat atau logo yang diberikan oleh LSUP PT SHS, maka Manajer Sertifikasi akan melakukan pembekuan sertifikat


	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman

terhadap klien tersebut setelah terkumpul bukti objective yang mencukupi dan dapat dibuktikan.

- 3.5.2 Manajer Sertifikasi akan melakukan kajian/review perihal dengan status sertifikasi klien, dimana akan digunakan untuk menerbitkan surat pembekuan dengan menginformasikan alasan pembekuannya kepada klien.
- 3.5.3 Apabila klien telah memenuhi atau menyelesaikan tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka pembekuan akan dicabut dan sertifikat klien berlaku kembali.
- 3.5.4 Biaya yang timbul dari kegiatan pembekuan akan dikenakan kepada klien (Dituangkan dalam kontrak).
- 3.5.5 LSUP PT SHS akan membuat surat perjanjian/kontrak yang mengikat dengan klien untuk menjamin selama masa pembekuan, klien tidak boleh menggunakan sertifikatnya untuk keperluan promosi.
- 3.5.6 LSUP PT SHS akan membuat status pembekuan sertifikasi yang dapat diakses publik.

Pencabutan:

- 3.5.7 Sertifikat dapat dicabut, untuk kasus-kasus berikut :
- 3.5.7.1.1 Tindakan perbaikan yang telah diambil oleh pelanggan tidak memadai dalam kasus pembekuan sertifikat.
 - 3.5.7.1.2 Klien tidak memenuhi kewajiban keuangan kepada LSUP PT SHS.
- 3.5.8 Manajer Sertifikasi akan melakukan review perihal status sertifikasi klien, dimana hasil review tersebut digunakan oleh Manajer Sertifikasi untuk menerbitkan surat pencabutan dengan menginformasikan alasan pencabutan kepada klien.
- 3.5.9 Sebelum pencabutan sertifikat, Manajer Sertifikasi akan menginformasikan secara tertulis kepada klien yaitu:
- 3.5.9.1.1 Klien menghentikan dengan segera menggunakan Logo Sertifikat LSUP PT SHS.
 - 3.5.9.1.2 LSUP PT SHS mengambil dengan segera Sertifikat dan dokumentasi lainnya.

	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman

3.5.10 Klien dapat mengajukan Banding/ketidak berterimaan terhadap keputusan yang sudah ditetapkan oleh LSUP PT SHS.

3.5.11 Selama proses pencabutan tidak terdapat pengambilan biaya.

3.5.12 Jika status klien telah dicabut oleh LSUP PT SHS maka akan diinformasikan secara publik melalui laman www.lsushs.com

3.6 Rekaman Pemohon dan Pelanggan

Rekaman yang berkaitan dengan audit dan kegiatan sertifikasi lainnya untuk seluruh pelanggan termasuk organisasi yang mengajukan permohonan dan seluruh organisasi yang diaudit, disertifikasi atau yang sertifikatnya dibekukan atau dicabut akan disimpan oleh Manajer Sertifikasi.


Informasi rekaman klien mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Informasi permohonan dan laporan audit sertifikasi awal, survailen dan sertifikasi ulang.
2. Perjanjian sertifikasi
3. Penentuan waktu audit / mandays auditor
4. Verifikasi tindakan koreksi dan korektif
5. Rekaman keluhan dan banding.
6. Pertimbangan dan keputusan komite (jika ada)
7. Hasil keputusan sertifikasi dari Tim KPK.
8. Dokumen sertifikasi, termasuk ruang lingkup sertifikasi usasha pariwisata.
9. Rekaman bukti kompetensi personel auditor dan tenaga ahli

LSUP PT SHS akan menyimpan rekaman pemohon dan klien untuk menjamin bahwa informasi disimpan secara rahasia dan terpelihara.

4. Formulir Terkait

1. Surat pemberitahuan survailen

	PROSEDUR SERTIFIKASI	Nomor Dok : SHS-P-04
		Edisi / Revisi : 00
	SURVAILEN, RE SERTIFIKASI, PERLUASAN RL, AUDIT KHUSUS, PEMBEKUAN, PENCABUTAN, PENGURANGAN RL DAN PENGENDALIAN REKAMAN PELANGGAN	Berlaku sejak : 1 Agustus 2019
		Halaman : 9 halaman

2. Surat pencabutan sertifikat
3. Formulir Program Audit
4. Formulir Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
5. Formulir Laporan Audit
6. Formulir Pemberitahuan Sertifikasi
7. Formulir Agenda Audit
8. Formulir Pemohonan Sertifikasi
9. Formulir Penugasan Audit
10. Surat Pemberitahuan Penyelesaian Tindakan Pembekuan
11. Formulir Kajian Status Sertifikat Klien
12. Dokumen Kontrak
13. Surat Keputusan Banding