	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen : Pd.LSM.01
		Revisi : 00
	PANDUAN SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN	Tanggal : 31 Januari 2025

A. PENGANTAR

Dokumen ini disusun untuk memberikan gambaran mekanisme sertifikasi sistem manajemen kepada pihak calon pelanggan maupun pelanggan LSSM PT Pengujian Produk Indonesia.

B. DEFINISI

1. LSSM PT Pengujian Produk Indonesia adalah Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu yang menangani kegiatan sertifikasi sistem manajemen terakut sesuai dengan ruang lingkup kewenangannya.
2. Sertifikasi adalah rangkaian kegiatan penerbitan sertifikat terhadap barang dan atau jasa.
3. Pemohon adalah organisasi yang ingin menggunakan jasa LSSM PT Pengujian Produk Indonesia untuk melakukan sertifikasi sistem manajemen mutu.
4. Pelanggan adalah pihak yang menjalin kerjasama secara tertulis melalui perjanjian sertifikasi dengan LSSM PT Pengujian Produk Indonesia dalam bidang sertifikasi sistem manajemen mutu.
5. Audit adalah kegiatan penilaian kesesuaian sistem manajemen mutu yang dilakukan oleh personel auditor LSSM PT Pengujian Produk Indonesia kepada pelanggan.
6. Survailen adalah kunjungan pengawasan minimal satu tahun sekali terhadap klien tersertifikasi untuk memantau pemenuhan persyaratan sertifikasi.
7. Resertifikasi adalah pembaharuan sertifikasi untuk memperpanjang masa berlaku sertifikat yang akan berakhir.
8. Ketidakesesuaian adalah tidak terpenuhinya salah satu persyaratan standar.
9. Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan berkaitan dengan layanan yang diberikan baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan, yang diharapkan untuk ditanggapi.
10. Banding adalah proses dimana pemohon atau klien tidak menyetujui hasil keputusan audit dan sertifikasi.

C. LINGKUP SERTIFIKASI

LSSM PT Pengujian Produk Indonesia adalah Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015.

Lingkup akreditasi LSSM PT Pengujian Produk Indonesia sebagai berikut :

EA Code	Bidang Usaha
16	Beton, semen, kapur, plester, dll
18	Mesin dan peralatan
19	Peralatan listrik dan optik


LSSM PT Pengujian Produk Indonesia dapat memberikan jasa sertifikasi selain untuk klien dengan kegiatan di luar lingkup akreditasi, namun jika demikian sertifikasi yang dilakukan tidak terakreditasi oleh KAN.

D. URUTAN PROSES SERTIFIKASI

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

1. Pengisian permohonan oleh pemohon
2. Tinjauan permohonan oleh LSSM PT Pengujian Produk Indonesia
3. Persetujuan biaya dan perjanjian sertifikasi antara LSSM PT Pengujian Produk Indonesia dan pelanggan

*Dokumen ini tidak dikendalikan
jika dicetak tanpa stempel "DOKUMEN TERKENDALI"*

	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen : Pd.LSM.01
		Revisi : 00
	PANDUAN SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN	Tanggal : 31 Januari 2025

4. Audit awal (audit tahap 1 dan audit tahap 2)
5. Pengambilan keputusan sertifikasi Penerbitan sertifikat
6. Audit survailen pertama
7. Audit survailen kedua
8. Audit resertifikasi

E. PERMOHONAN

1. Pemohon dapat mengajukan permohonan sertifikasi (via email, telepon, atau langsung datang ke PT Pengujian Produk Indonesia).
2. Pemohon yang ingin mengajukan permohonan sertifikasi diminta untuk mengisi dan melengkapi formulir Permohonan Sertifikasi (F.LSM.02/01) dan juga mengirimkan seluruh dokumen persyaratan yang ditetapkan untuk sistem manajemen yang akan disertifikasi melalui email ke lssm@pengujianproduk.co.id.

F. SERTIFIKASI AWAL

1. Sertifikasi awal terdiri dari audit tahap 1 dan audit tahap 2.
2. Audit tahap 1 bertujuan untuk melihat kesiapan pelanggan sebelum dilakukan audit tahap 2. Audit tahap 1 untuk memeriksa kecukupan dokumen dari pemohon. Pelaksanaan audit tahap 1 dilakukan secara *off-site* di kantor LSSM PT Pengujian Produk Indonesia.
3. Pelaksanaan audit tahap 2 akan dilakukan setelah tindak lanjut terhadap hasil audit tahap 1 telah diselesaikan.
4. Audit tahap 2 bertujuan untuk menilai kesesuaian sistem manajemen terhadap persyaratan yang ada di dalam SNI ISO 9001:2015 dengan cara mengkaji dan memverifikasi bukti implementasi, mengamati proses dan interview. Audit tahap 2 dilakukan secara *on-site* di lokasi pemohon.
5. Apabila ditemukan ketidaksesuaian pada audit tahap 2, maka pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian yang ditemukan pada saat pelaksanaan audit.

G. KEPUTUSAN SERTIFIKASI

Tinjauan dan keputusan sertifikasi dilakukan oleh reviewer dan pengambil keputusan sertifikasi untuk memutuskan apakah pemohon dapat diberikan sertifikat.


H. PENERBITAN SERTIFIKAT

Sertifikat memiliki masa berlaku 3 tahun sejak tanggal keputusan sertifikasi.

I. SURVAILEN

1. Setelah sertifikat diterbitkan, LSSM PT Pengujian Produk Indonesia akan melaksanakan kunjungan survailen sebagai bentuk pemeliharaan dan pengawasan berkala atas kesesuaian sistem manajemen yang diterapkan pelanggan. Survailen dilakukan setahun sekali pada tahun pertama dan kedua.
2. Kunjungan survailen pertama dilakukan antara bulan ke-9 sampai bulan ke-12 sejak tanggal penerbitan yang tercantum pada sertifikat. Kunjungan survailen kedua dilakukan antara bulan ke-21 sampai bulan ke-24 sejak tanggal penerbitan yang tercantum pada sertifikat.
3. Apabila dari audit survailen ditemukan ketidaksesuaian, maka pelanggan harus melakukan tindakan perbaikan.
4. Hasil dari survailen digunakan sebagai bahan pertimbangan terhadap keputusan sertifikasi

*Dokumen ini tidak dikendalikan
jika dicetak tanpa stempel "DOKUMEN TERKENDALI"*

	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen : Pd.LSM.01
		Revisi : 00
	PANDUAN SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN	Tanggal : 31 Januari 2025

yang telah diterimanya.

J. RESERTIFIKASI

1. Kegiatan re-sertifikasi harus dilakukan sebelum berakhirnya sertifikat. Pelanggan yang akan memperpanjang status sertifikasi wajib mengajukan permohonan resertifikasi.
2. Apabila dari audit resertifikasi ditemukan ketidaksesuaian, maka pelanggan harus melakukan tindakan perbaikan.
3. Hasil kegiatan re-sertifikasi yang mencakup hasil audit sistem manajemen ditinjau oleh reviewer dan pengambil keputusan sertifikasi untuk diputuskan status sertifikasinya.

K. AUDIT KHUSUS

1. Audit khusus adalah audit yang dilakukan diluar jadwal rutin dalam satu siklus sertifikasi (di luar survailen dan resertifikasi). Audit khusus dapat dilakukan dikarenakan penambahan/ perluasan ruang lingkup dan audit tiba-tiba.
2. Audit khusus untuk penambahan/ perluasan ruang lingkup dilakukan apabila pelanggan mengajukan perluasan ruang lingkup sertifikasi.
3. Audit khusus secara tiba-tiba dilakukan untuk tujuan investigasi keluhan atau berkaitan dengan perubahan maupun tindak lanjut dari pembekuan sertifikat.
4. Biaya yang muncul dari audit khusus menjadi tanggungan pelanggan.

L. PEMBEKUAN DAN PENARIKAN SERTIFIKAT


1. LSSM PT Pengujian Produk Indonesia berhak melakukan pembekuan dan penarikan sertifikat dikarenakan beberapa kondisi yang terjadi seperti :
 - a. Terdapat ketidaksesuaian hasil audit survailen yang belum memenuhi (close) oleh tim auditor melewati batas waktu perbaikan.
 - b. Kegiatan audit survailen tidak dapat terlaksana melebihi jatuh tempo pelaksanaan audit survailen.
 - c. Tidak terealisasinya pelunasan pembayaran kegiatan audit oleh pelanggan.
2. Masa pembekuan sertifikat adalah 6 bulan sejak tanggal pemberitahuan pembekuan. Selama masa pembekuan sertifikat, sertifikat sementara dinyatakan tidak valid dan sementara tidak diperbolehkan menggunakan tanda sertifikasi.
3. Apabila pelanggan tidak menindaklanjuti masalah yang mengakibatkan pembekuan sertifikat, maka akan dilakukan penarikan sertifikat.
4. Apabila pelanggan menindaklanjuti masalah yang mengakibatkan pembekuan sertifikasi, maka status sertifikat akan dipulihkan
5. Apabila sertifikat pelanggan ditarik, maka pelanggan berkewajiban mengembalikan sertifikat kepada LSSM PT Pengujian Produk Indonesia.

M. PERUBAHAN

Pelanggan memiliki kewajiban untuk menginformasikan setiap perubahan pada sistem manajemen yang dapat mempengaruhi kemampuan pemenuhan terhadap kesesuaian persyaratan sertifikasi misalnya perubahan mengenai :

- a. Hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan
- b. Organisasi dan manajemen (misal manajerial inti, pengambilan keputusan atau staff teknis)
- c. Alamat dan lokasi
- d. Lingkup operasi dibawah sistem manajemen yang bersertifikat
- e. Perubahan besar pada sistem dan proses

*Dokumen ini tidak dikendalikan
jika dicetak tanpa stempel "DOKUMEN TERKENDALI"*

	PT PENGUJIAN PRODUK INDONESIA (PPI)	No. Dokumen : Pd.LSM.01
		Revisi : 00
	PANDUAN SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN	Tanggal : 31 Januari 2025

N. KELUHAN DAN BANDING

1. LSSM PT Pengujian Produk Indonesia menerima laporan keluhan, banding dan tanggung gugat dari perusahaan maupun pihak lain tentang dugaan terjadinya pelanggaran dari ketentuan yang berlaku yang dapat disampaikan baik secara tertulis maupun lisan atau melalui email ke cs@pengujianproduk.co.id atau admin@pengujianproduk.co.id.
2. Keluhan, merupakan pernyataan tidak puas terhadap kinerja LSSM PT Pengujian Produk Indonesia.
3. Banding, merupakan pernyataan tidak menerima hasil keputusan terhadap tanggapan keluhan yang dikeluarkan oleh PT Pengujian Produk Indonesia. Pengajuan banding dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada PT Pengujian Produk Indonesia dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat pemberitahuan tentang keputusan/tindakan penyelesaian keluhan atau keputusan sertifikasi beserta dilampirkan data dan fakta pendukung yang relevan.

O. TRANSFER SERTIFIKASI

1. LSSM PT Pengujian Produk Indonesia dapat melanjutkan sertifikasi sistem manajemen untuk pelanggan dari lembaga sertifikasi lain yang terakreditasi.
2. LSSM PT Pengujian Produk Indonesia akan melakukan tinjauan terhadap permohonan transfer mencakup aspek-aspek berikut :
 - a. Lingkup pemohon termasuk dalam ruang lingkup terakreditasi dari Lembaga sertifikasi yang menerbitkan sertifikat sebelumnya dan LSSM PT Pengujian Produk Indonesia.
 - b. Alasan melakukan transfer sertifikasi.
 - c. Keaslian, status, dan masa berlaku sertifikat.
 - d. Seluruh laporan dalam proses sertifikasi dan re-sertifikasi sebelumnya (laporan audit, laporan survailen, laporan ketidaksesuaian).
 - e. Keluhan yang diterima dan proses perbaikannya.
 - f. Status hukum organisasi pemohon.
3. Transfer sertifikasi dapat diproses apabila :
 - a. Sertifikat yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi sebelumnya tidak sedang dalam masa pembekuan dan masih belum kedaluwarsa.
 - b. Ketidaksiuaian dari hasil audit terakhir telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai.
 - c. Pemohon tidak sedang dalam proses hukum.
 - d. Pemohon tidak sedang dalam penanganan keluhan dari pihak berkepentingan.
4. LSSM PT Pengujian Produk Indonesia meninjau persyaratan transfer sertifikasi dan memutuskan apakah dapat melanjutkan proses sertifikasi sesuai siklus normal pemohon ketika disertifikasi oleh Lembaga sertifikasi terdahulunya dan dapat menerbitkan sertifikat pengganti bagi pemohon atau akan dianggap sebagai pengajuan pemohon baru.