

LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK
PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING



DOKUMEN PENDUKUNG
KETENTUAN DAN TATA CARA
SERTIFIKASI PRODUK

Depok, 22 Juni 2016

Disahkan oleh,

Nurhayati Syarief
General Manager

No. Dok. : DP 7.2 - 1

Edisi : A

No. Revisi : 0

Dilarang menggandakan dokumen ini baik sebagian maupun keseluruhannya dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari General Manager LSPro AGS



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

1.0 PENDAHULUAN

1.1. TUJUAN SERTIFIKASI PRODUK

Sertifikasi Produk merupakan kegiatan yang dilakukan oleh LSPro AGS untuk memberikan jaminan tertulis bahwa suatu produk memenuhi suatu persyaratan Standar tertentu.

Sertifikasi Produk diperuntukkan bagi Klien yang memiliki fasilitas / kemampuan untuk memproduksi produk yang akan dimintakan sertifikat produknya dan memiliki legalitas yang jelas atau kepada Klien yang berdasarkan regulasi teknis dapat memiliki Sertifikat Produk.

Sertifikasi Produk diperlukan oleh Klien untuk mendapatkan Sertifikat Produk dari LSPro AGS yang menyatakan bahwa produk yang dihasilkan dan atau diperdagangkan oleh Klien tersebut telah memenuhi ketentuan standar, baik yang penerapannya bersifat sukarela atau yang bersifat wajib.

Tiga hal fundamental dalam melaksanakan Sertifikasi Produk adalah sebagai berikut:

- a. Sertifikat Produk harus memperhatikan kepentingan konsumen atau pihak-pihak yang terkait untuk mendapatkan keyakinan bahwa suatu produk telah memenuhi ketentuan standar tertentu.
- b. Sertifikat Produk dapat digunakan dan dipublikasikan oleh Klien untuk menunjukkan bahwa penilaian kesesuaian produk yang diproduksinya melibatkan pihak ketiga.
- c. Sertifikat Produk harus dijaga agar tidak menimbulkan biaya yang berlebihan sehingga pada akhirnya akan membebani konsumen.

1.2. SISTEM SERTIFIKASI PRODUK

1.2.1. Sistem Sertifikasi Produk yang tepat bagi produk tertentu ditetapkan oleh LSPro AGS dengan pertimbangan agar kesesuaian produk yang dinyatakan melalui Sertifikat Produk yang diterbitkan dapat dipertahankan oleh Klien. Pelaksanaan Sertifikasi Produk diuraikan pada Skema Sertifikasi LSPro AGS berdasarkan kelompok komoditi dan Sistem Sertifikasi.

1.2.2. Sistem Sertifikasi Produk yang terkait dengan standar wajib, LSPro AGS menggunakan Sistem Sertifikasi Produk yang ditetapkan oleh instansi pemerintah yang memberlakukan standar wajib tersebut sebagai persyaratan minimum yang harus dipenuhi. Apabila diperlukan, LSPro AGS dapat menggunakan Sistem Sertifikasi Produk yang lebih ketat.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

1.3. KETENTUAN UMUM

Kegiatan Sertifikasi Produk mencakup kegiatan :

- a. Asesmen awal untuk menilai kesesuaian produk terhadap ketentuan standar yang diacu.
- b. Tinjauan dan keputusan sertifikasi.
- c. Surveilan (jika disyaratkan) untuk menilai apakah kesesuaian produk dapat dipertahankan.

1.4. KETENTUAN UNTUK SERTIFIKASI PRODUK

- 1.4.1. Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk harus menghasilkan dan atau memperdagangkan produk yang konsisten dengan persyaratan Sertifikasi Produk yang berlaku untuk produknya. Klien tersebut harus memberikan akses bagi petugas LSPro AGS atau subkontraknya agar sertifikasi dan surveilan terhadap kesesuaian dengan persyaratan sertifikasi produk dapat dilaksanakan.
- 1.4.2. Ketentuan yang harus dipenuhi oleh Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk antara lain :
 - a. Memelihara rekaman dari semua keluhan / pengaduan konsumen / pelanggan yang berkaitan dengan produk yang dicakup dalam Sertifikat Produk dan melakukan tindakan perbaikan yang sesuai untuk menyelesaikan keluhan / pengaduan tersebut. Rekaman tersebut harus tersedia jika diperlukan oleh LSPro AGS.
 - b. Setiap saat memenuhi persyaratan Sertifikasi Produk.
 - c. Hanya mengklaim bahwa produknya telah disertifikasi sesuai dengan ruang lingkup Sertifikat Produk yang dimilikinya.
 - d. Membayar segala biaya yang timbul dari proses sertifikasi dan atau surveilan sehubungan dengan Sertifikasi Produk.
 - e. Tidak menggunakan Sertifikat produk atau Tanda Kesesuaian dalam suatu cara yang merusak reputasi Sertifikasi Produk, dan tidak diperbolehkan untuk membuat pernyataan yang dipertimbangkan oleh LSPro AGS adalah tidak benar, serta harus segera mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki penggunaan / pernyataan yang tidak benar.
 - f. Apabila terjadi pencabutan Sertifikat Produk, Klien yang bersangkutan harus segera menghentikan proses produksi atau dagangannya terhadap produk yang telah dicabut Sertifikat Produknya dan mencabut seluruh bahan iklan yang berisikan pengacuan ke Sertifikasi Produk.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

- g. Menjelaskan dalam seluruh kontrak dengan pelanggan bahwa Sertifikat Produk tidak dapat dianggap sebagai sesuatu yang mengurangi tanggung jawab kontrak antara pemilik sertifikat dengan pelanggannya dalam memasok produk yang konsisten sesuai standar. Walaupun Sertifikat Produk merupakan indikasi dari kemampuan Klien untuk menghasilkan produk yang konsisten sesuai standar, hal ini tidak dapat dianggap sebagai jaminan oleh LSPro AGS bahwa Klien yang telah memiliki sertifikat Produk selalu dapat memelihara tingkat unjuk kerja tertentu;
 - h. Mematuhi persyaratan LSPro AGS mengenai Sertifikat Produk di media komunikasi seperti dokumen, brosur, atau iklan.
 - i. Menjelaskan dalam seluruh kontraknya dengan pelanggan bahwa pengaturan klaim (keluhan) antara pemilik sertifikat dan pelanggannya bukan merupakan tanggung jawab maupun berada di bawah kendali LSPro AGS.
- 1.4.3. Sertifikat Produk akan diberikan dan penggunaannya dapat diteruskan dengan ketentuan bahwa Calon Klien atau Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk;
- a. Memenuhi persyaratan Sertifikasi Produk;
 - b. Membayar biaya jasa sertifikasi sesuai dengan tagihan yang diterbitkan oleh LSPro AGS dan laboratorium terkait;
- dan
- c. Melaksanakan tindakan koreksi seperti yang dipersyaratkan LSPro AGS.
- 1.4.4. LSPro AGS mempublikasikan prosedur ini untuk permohonan Sertifikat Produk dan kondisi dimana Sertifikat Produk dapat diterbitkan, ditolak, diperluas, dikurangi, ditangguhkan, dibatalkan atau dicabut;
- 1.4.5. Ruang lingkup Sertifikasi Produk sesuai dengan lampiran Pedoman Mutu LSPro AGS.
- 1.4.6. Seluruh informasi yang diperoleh LSPro AGS dalam men-sertifikasi Produk Klien diklarifikasikan sebagai rahasia dan ditangani secara ketat dengan dasar “ **hanya untuk yang berkepentingan** ”. Informasi tersebut tidak akan diungkapkan tanpa adanya persetujuan tertulis dari Pemohon atau Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

1.5. TATA CARA PERMOHONAN SERTIFIKAT PRODUK

1.5.1. Permohonan Sertifikat Produk

Klien mengajukan permohonan Sertifikat Produk kepada LSPro AGS dengan menggunakan Surat Permohonan SPPT SNI dan melampirkan persyaratan dokumen lainnya yang ditetapkan LSPro AGS.

LSPro AGS menindaklanjuti permohonan yang diajukan oleh Klien dengan melakukan kajian permohonan, meliputi : semua persyaratan untuk Sertifikasi Produk, kemampuan untuk menjangkau lokasi, kemampuan untuk memahami bahasa setempat (ketersediaan penerjemah).

1.5.2. Audit proses produksi atau Sistem Manajemen Mutu untuk Sertifikasi Tipe 5 dilakukan dalam dua tahap, yaitu:

a. **Audit Kecukupan** : proses yang sistematis, independen dan terdokumensi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara obyektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit dipenuhi mulai dari tahapan pemeriksaan kebenaran dokumen, audit kecukupan dokumen dan verifikasi untuk elemen kritis.

b. **Audit Lapangan** : Proses yang sistematis, independen dan terdokumensi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara obyektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit dipenuhi antara dokumentasi dengan penerapan di lapangan. Apabila hasil audit lapangan ditemukan ketidaksesuaian, maka Klien harus melakukan tindakan koreksi dalam jangka waktu sesuai ketetapan LSPro AGS. Bukti obyektif dari tindakan koreksi harus diverifikasi penerapannya, apabila diperlukan peragaan penerapan di lapangan, maka dapat dilakukan audit tindak lanjut. Apabila tindakan koreksi yang dilakukan Klien tidak efektif, maka permohonan Sertifikat Produk Klien yang bersangkutan akan ditolak.

1.5.3. Untuk sertifikasi awal dan sertifikasi ulang, bila ditemukan ketidaksesuaian kategori major dan atau minor, maka Klien diberi waktu untuk menyampaikan tindakan koreksi sesuai dengan waktu yang disepakati. Apabila sampai dengan batas waktu yang disepakati tindakan koreksi tidak disampaikan oleh Klien, maka permohonan Sertifikat Produk akan ditolak.

1.5.4. Klien bertanggung jawab memberi jaminan kepada Tim Auditor & Petugas Pengambil Contoh (PPC) terhadap semua dokumentasi yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu dan semua rekaman yang dihasilkan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu bagi tujuan pemeriksaan.

1.5.5. LSPro AGS bertanggung jawab atas jaminan bahwa Tim Auditor & PPC yang ditugaskan mempunyai pengalaman dan menguasai teknologi yang sesuai dengan produk yang disertifikasi.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

- 1.5.6. Pengambilan Contoh produk
- 1.5.6.1. Pengambilan contoh dilakukan PPC yang ditugaskan oleh LSPro AGS untuk melaksanakan pengambilan contoh sesuai ketentuan standar yang diacu dan diakui.
- 1.5.6.2. - Pengambilan contoh Sertifikasi Tipe 1b dilakukan tanpa pelaksanaan Audit Lapangan.
- Pengambilan contoh Sertifikasi Tipe 5 dilaksanakan bersamaan dengan pelaksanaan Audit Lapangan.
- Pengambilan contoh dipasar dilakukan sesuai ketentuan regulasi teknis.
- Pengambilan contoh di pabrik dilakukan di aliran produksi dan atau gudang.
- Pada kondisi tertentu, dengan pertimbangan dari LSPro AGS, pengambilan contoh dapat dilakukan menyusul, tidak bersamaan dengan Audit Lapangan.
- 1.5.6.3. PPC mengambil contoh sesuai permohonan sertifikasi produk, sesuai rencana pengambilan contoh, selanjutnya contoh tersebut diberi Label Contoh Uji (LCU) dan disegel serta membuat Berita Acara Pengambilan Contoh (BAPC).
- 1.5.6.4. LCU dan BAPC untuk masing-masing contoh dibuat rangkap dua, selanjutnya :
a. 1 (satu) contoh lengkap dengan LCU dan copy BAPC digunakan sebagai Arsip Klien;
b. 1 (satu) contoh lengkap dengan LCU dan satu copy BAPC dikirim ke Laboratorium Pengujian.
- 1.5.6.5. Contoh yang diambil oleh PPC yang sudah dilengkapi dengan LCU dan BAPC dapat dikirim oleh Klien atau dibawa langsung oleh PPC ke Laboratorium Pengujian yang ditentukan oleh LSPro AGS.

Untuk contoh produk dari luar negeri, produk langsung dikirim ke perwakilan di Indonesia atau Importir untuk selanjutnya dikirimkan ke Laboratorium Pengujian.
- 1.5.7. Penilaian kesesuaian Contoh Produk
- 1.5.7.1. LSPro AGS melakukan subkontrak pengujian dengan Laboratorium Pengujian yang telah menerapkan ISO / IEC 17025 dan atau ditunjuk oleh pemerintah serta memenuhi ketentuan regulasi teknis yang berlaku dibidang pengujian.
- 1.5.7.2. Jika produk diuji di Laboratorium milik Klien, maka LSPro AGS akan meminta Asesor KAN untuk melakukan verifikasi atas kemampuan Laboratorium pada saat pelaksanaan pengujian.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

- 1.5.7.3. LSPro AGS selanjutnya menetapkan Laboratorium Pengujian untuk diinformasikan kepada Klien. LSPro AGS dan Klien berkordinasi langsung terkait pelaksanaan pengambilan contoh dan pengujian di Laboratorium Pengujian.
- 1.5.7.4. Laboratorium Pengujian dalam menguji contoh yang dikirim berpedoman sesuai ketentuan standar dan harus menerbitkan Laporan Hasil Uji.
- 1.5.7.5. Apabila hasil pengujian tidak memenuhi persyaratan standar, maka LSPro AGS meminta Klien untuk segera melakukan pengujian ulang terhadap arsip contoh atau melakukan pengambilan contoh ulang atas pertimbangan teknis. Apabila hasil pengujian ulang tersebut tidak memenuhi persyaratan standar, maka Permohonan Sertifikasi Klien akan ditolak.
- 1.5.8. Tinjauan Sertifikasi
- 1.5.8.1. Untuk menentukan kesesuaian produk terhadap standar yang diacu, LSPro AGS melakukan tinjauan sertifikasi dan mendokumentasikan semua hasil audit.
- 1.5.8.2. Proses tinjauan dalam rangka pemberian sertifikat oleh LSPro AGS didasarkan pada hasil evaluasi yang menunjukkan memenuhi :
- a. Kelengkapan administrasi yang menyangkut aspek legal;
 - b. Ketentuan standar yang diacu; dan atau
 - c. Proses produksi dan Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan dapat menjamin konsistensi mutu produk yang dihasilkan.
- 1.5.9. Pemberian Sertifikat Produk
- 1.5.9.1. Berdasarkan hasil tinjauan pada butir 1.5.8.2. di atas, LSPro AGS menerbitkan Sertifikat Produk yang berlogo KAN atau Non-KAN untuk disampaikan kepada Klien.
- 1.5.9.2. Sertifikat Produk mempunyai masa berlaku 4 (empat) tahun sejak tanggal dikeluarkannya Sertifikat Produk, kecuali ditetapkan lain sesuai Petunjuk Teknis Pemberlakuan SNI Wajib.
- 1.5.9.3. Sertifikat Produk yang diterbitkan dikarenakan adanya penambahan atau revisi dengan lokasi pabrik yang sama, masa berlakunya mengikuti Sertifikat Produk yang masih berlaku dan yang pertama diterbitkan.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

1.6. SURVEILAN SERTIFIKASI PRODUK – UNTUK TIPE 5

1.6.1. Surveilans dilakukan dalam bentuk Audit Lapangan dan Pengambilan Contoh Uji

Audit lapangan dilakukan 1 (satu) tahun sekali sesuai dengan skema sertifikasi untuk memastikan validitas terhadap pemenuhan persyaratan pemenuhan produk.

Pengujian produk dibuktikan dengan Laporan Hasil Uji (LHU) yang diperoleh dari Laboratorium Pengujian yang ditetapkan oleh LSPro AGS. LHU disertai BAPC dan Label Contoh Uji. Contoh diambil dari aliran produksi dan atau gudang.

LSPro AGS dapat melaksanakan audit lapangan dan atau pengujian mutu produk di luar jadwal jika situasi mengindikasikan bahwa kepercayaan terhadap produk yang disertifikasi tidak dapat dipertahankan dan atau adanya laporan masyarakat atau arahan dari pemerintah. Surveilans juga dilakukan terhadap produk yang beredar di pasar jika diperlukan.

Surveilans terhadap Klien yang bersertifikat Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001 dari Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM) yang diakreditasi oleh KAN atau LSSM di negara asal produk import yang telah diakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional negara asal yang menjadi anggota IAF di bidang Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu, memungkinkan terjadi pengurangan terhadap jumlah hari atau Auditor dalam pelaksanaan Audit Lapangan.

1.6.2. Surveilans dilakukan setahun sekali untuk menverifikasi kesinambungan kesesuaian Sistem Manajemen Mutu dan atau mutu produk Klien dengan persyaratan Sertifikasi Produk yang berlaku.

Surat pemberitahuan surveilans disampaikan tiga bulan sebelumnya untuk memastikan tanggal dan waktu pelaksanaan pengawasan.

1.6.3. Apabila Surveilans tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang telah disepakati, maka Klien harus mengajukan penundaan Surveilans secara tertulis kepada LSPro AGS dan memberikan alternatif tanggal pelaksanaannya maksimum 2 (dua) bulan setelah tanggal surveilans yang ditetapkan semula. Bila setelah 2 (dua) bulan, Klien belum juga menetapkan tanggal surveilans, maka LSPro AGS akan mengirimkan surat Peringatan. Bila 1 (satu) bulan setelah surat Peringatan, Klien belum juga menetapkan tanggal Surveilans, maka LSPro AGS akan menanggihkan sertifikat SPPT SNI Klien.

1.6.4. Bagi Klien yang meminta penundaan pelaksanaan surveilans karena alasan *force majeure*, LSPro AGS akan mempertimbangkan dan memutuskan jangka waktu pelaksanaan surveilans.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

- 1.6.5. Apabila hasil surveilan ditemukan ketidaksesuaian kategori major dan atau minor, maka Klien diberi waktu untuk menyampaikan rencana tindakan koreksi, tindakan koreksi dan atau analisa penyebab ketidaksesuaian sesuai dengan waktu yang disepakati. Apabila sampai dengan batas waktu yang disepakati tindakan koreksi, rencana tindakan koreksi dan atau analisa penyebab ketidaksesuaian tidak disampaikan oleh Klien, maka sertifikat yang telah dimiliki Klien dapat ditangguhkan atau dicabut.

Bukti obyektif dari tindakan koreksi harus diverifikasi penerapannya, apabila diperlukan peragaan penerapan di lapangan, maka dapat dilakukan audit tindak lanjut.

- 1.6.6. Klien yang telah memiliki sertifikat produk bertanggung jawab untuk mengambil tindakan sesegera mungkin dan memadai untuk memperbaiki setiap penyimpangan terhadap Ketentuan dan Tata Cara Sertifikasi Produk dan memberitahukan secara tertulis kepada LSPro AGS tentang tindakan koreksi yang direncanakan atau yang telah diambil.
- 1.6.7. Apabila hasil pengujian produk tidak memenuhi persyaratan standar, maka LSPro AGS meminta Klien untuk segera melakukan pengujian ulang. Apabila hasil pengujian ulang tidak memenuhi persyaratan standar, maka Sertifikat Produk Klien yang bersangkutan dapat ditangguhkan atau dicabut.
- 1.6.8. LSPro AGS harus diberi akses oleh Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk terhadap semua dokumentasi yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu dan atau produk serta semua rekaman yang dihasilkan dalam penerapan sistem manajemen mutu bagi surveilan. Auditor harus memastikan bahwa Klien mampu memperagakan penanganan keluhan dan tindak lanjutnya serta memelihara rekaman mutu terkait.
- 1.6.9. Hasil surveilan diberitahukan kepada Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk.

1.7. SERTIFIKASI ULANG

- 1.7.1. LSPro AGS akan memberitahu Klien untuk Sertifikasi Ulang Produk enam bulan sebelum habis masa berlakunya.
- 1.7.2. Klien yang tidak bermaksud memperpanjang masa berlaku Sertifikat Produk harus menyampaikan secara tertulis kepada Kepala LSPro AGS.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

1.8. PENAMBAHAN LINGKUP SERTIFIKASI KLIEN

- 1.8.1. Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk bermaksud menambah lingkup Sertifikat Produk yang mencakup (penambahan merek, tipe / jenis atau produk), maka Klien tersebut dapat mengajukan permohonan penambahan ruang lingkup Sertifikat Produk.

Klien baru dapat mengajukan permohonan penambahan ruang lingkup Sertifikat Produk (penambahan merek, tipe / jenis produk) dalam kurun waktu kurang dari enam bulan setelah terbit Sertifikat Produknya, maka akan dilakukan pengambilan contoh saja.

Sedangkan permohonan penambahan lingkup bagi Klien lama, apabila diajukan dalam kurun waktu lebih lama dari enam bulan sejak tanggal audit terakhir, hanya akan dilakukan pengambilan contoh saja. Untuk penambahan produk, pengambilan contoh dilakukan bersamaan dengan audit lapangan terkait penambahan produk.

LSPro AGS akan melakukan audit dan atau pengujian tambahan terhadap bagian yang tidak dicakup sebelumnya. Keputusan pemberian / penolakan penambahan lingkup sertifikasi dilakukan melalui proses tinjauan sertifikasi - lihat 1.5.8.

- 1.8.2. Selanjutnya Sertifikat Produk yang baru diterbitkan, menggantikan sertifikat sebelumnya. Dalam hal ini sertifikat yang lama harus dikembalikan kepada LSPro AGS bersamaan dengan pengambilan sertifikat produk yang baru. Masa berlaku sertifikat produk yang baru mengikuti masa berlaku Sertifikat Produk yang lama.

1.9. PENGURANGAN LINGKUP SERTIFIKASI

Jika Klien bermaksud mengurangi lingkup disertifikasi, maka Klien harus memberitahukan ke LSPro AGS dengan mengembalikan sertifikat aslinya. Masa berlaku sertifikat produk yang baru mengikuti masa berlaku Sertifikat yang lama.

1.10. FORCE MAJEURE

Kejadian force majeure adalah kejadian diluar kendali yang dapat disebabkan oleh alam, kecelakaan, perang dan atau politik.

Apabila Klien mengalami Force Majeure, maka kegiatan Audit Lapangan dan atau pengujian produk dapat ditunda maupun ditiadakan. Namun dengan ditundanya atau ditiadakannya kegiatan Audit Lapangan dan atau pengujian, sebagai evaluasi untuk memastikan konsistensi mutu produk terhadap persyaratan standar, maka LSPro AGS akan melakukan evaluasi terhadap rekaman perusahaan dan hasil pengujian internal sebagai pengganti Audit Lapangan dan atau hasil uji terhadap produk yang dikirim perusahaan.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

Untuk surveilan, sertifikat dapat ditangguhkan hingga dicabut apabila persyaratan diatas tidak dipenuhi oleh Klien.

1.11. PUBLIKASI

- 1.11.1. Klien yang telah memperoleh Sertifikat Produk termasuk Sertifikat Produk yang dibatalkan atau dicabut dipublikasikan oleh LSPro AGS melalui Direktori dan website LSPro AGS <http://www.ags-superintending.com>.
- 1.11.2. Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk berhak mempublikasikan Sertifikat Produk-nya dan menggunakan Tanda Kesesuaian.

1.12. KERAHASIAAN

LSPro AGS bertanggung jawab atas jaminan kerahasiaan berkaitan dengan semua informasi Klien yang bersifat rahasia, kecuali dinyatakan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.13. PEMBUBUHAN TANDA KESESUAIAN

Setelah memperoleh Sertifikat Produk, Klien berhak untuk menggunakan Tanda Kesesuaian sesuai Ketentuan dan Tata Cara Penggunaan Tanda Kesesuaian SNI – DP 7.2 - 5

1.14. PERJANJIAN PENGGUNAAN SERTIFIKAT PRODUK

Sebelum Sertifikat Produk diserahkan kepada Klien, dilakukan penandatanganan Perjanjian Lisensi Penggunaan Tanda SNI antara LSPro AGS dan Klien.

1.15. PENYALAHGUNAAN SERTIFIKAT PRODUK ATAU TANDA KESESUAIAN

- 1.15.1. LSPro AGS akan mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mengendalikan penggunaan Sertifikat Produk dan atau Tanda Kesesuaian. Ketidakbenaran pengacuan atau penyalahgunaan terhadap Sertifikat Produk dan atau Tanda Kesesuaian yang ditemukan pada produk, iklan, katalog dan lain-lain akan diambil tindakan yang dapat berupa penangguhan, pencabutan atau pembatalan Sertifikat Produk, pengajuan gugatan hukum serta tindakan perbaikan terhadap produk terkait.
- 1.15.2. Klien yang produknya disertifikasi harus menghentikan penggunaan Sertifikat Produk dan atau Tanda Kesesuaian sesegera mungkin setelah:
 - a. Sertifikat Produk telah ditangguhkan (lihat butir 1.16) atau dicabut (lihat butir 1.17)



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

- b. Klien telah membuat suatu perubahan terhadap sistem manajemen mutu dan atau mutu produknya yang tidak dapat diterima oleh LSPro AGS.
- c. Klien gagal dalam menerapkan Perubahan Persyaratan Sertifikat Produk (lihat butir 1.19.1)

1.16. PENANGGUHAN (PEMBEKUAN SEMENTARA) SERTIFIKAT PRODUK

1.16.1. Sertifikat Produk dapat ditangguhkan untuk jangka waktu tertentu oleh LSPro AGS Produk apabila terjadi antara lain seperti berikut ini:

- a. Klien melakukan perubahan yang menimbulkan ketidaksesuaian terhadap ketentuan sertifikasi produk sebagaimana dimaksud pada butir 1.18.1
- b. Hasil surveilan menunjukkan bahwa kesesuaian produk terhadap ketentuan standar yang diacu tidak dapat dipertahankan dan tidak dapat diatasi dalam jangka waktu yang ditentukan.
- c. Surveilan tidak dapat dilakukan setelah diberikan surat peringatan.
- d. Penyalahgunaan Sertifikat Produk dan atau Tanda Kesesuaian yang tidak segera diatasi oleh Klien dengan melakukan tindakan koreksi / perbaikan yang tepat.
- e. Pengaduan terhadap Klien pemegang Sertifikat Produk yang dapat dibuktikan penyimpangannya terhadap ketentuan dan Tata Cara Sertifikasi Produk.
- f. Penyimpangan lainnya terhadap Ketentuan dan Tata Cara Sertifikasi Produk.

1.16.2. Pemberitahuan tentang penangguhan Sertifikat Produk disampaikan oleh LSPro AGS kepada Klien yang bersangkutan melalui pengiriman surat catatan atau dengan menggunakan cara yang setara. Klien diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

1.16.3. Jika kondisi sebagaimana dimaksud pada butir 1.16.2 telah dipenuhi maka LSPro AGS akan memberlakukan kembali Sertifikat Produk dan memberitahukan secara tertulis kepada Klien yang bersangkutan melalui pengiriman surat tercatat atau dengan menggunakan cara yang setara.

1.16.4. Jika kondisi sebagaimana dimaksud pada butir 1.16.2 tidak dapat dipenuhi maka LSPro AGS akan mencabut / menarik Sertifikat Produk dan memberitahukan secara tertulis kepada Klien yang bersangkutan (lihat butir 1.17).

1.17. PENCABUTAN / PENARIKAN SERTIFIKAT PRODUK

1.17.1. Sertifikat Produk dapat dicabut/ditarik apabila terjadi antara lain seperti berikut ini:

- a. Tindakan koreksi/perbaikan yang diambil oleh Klien tidak memadai dalam kasus penangguhan sertifikat (lihat butir 1.16)



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

- b. Klien yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran biaya Sertifikat Produk dalam masa penangguhan kepada LSPro AGS.
- 1.17.2. Pemberitahuan tentang pencabutan Sertifikat Produk disampaikan oleh LSPro AGS kepada Klien yang bersangkutan melalui pengiriman surat tercatat atau dengan menggunakan cara yang setara
- 1.17.3. Klien yang bersangkutan dapat mengajukan banding (lihat butir 1.23) terhadap keputusan LSPro AGS tentang pencabutan sertifikatnya.
- 1.17.4. Biaya sertifikasi tidak dapat dikembalikan dan pencabutan Sertifikat Produk akan dipublikasikan oleh LSPro AGS.
- 1.17.5. Klien yang sertifikat produk-nya dicabut / ditarik, tidak berhak lagi menggunakan Sertifikat Produk dan Tanda Kesesuaian dan LSPro AGS akan melaporkan kepada instansi teknis terkait yang berwajib untuk memproses sesuai Undang-Undang yang berlaku.
- 1.18. PEMBATALAN SERTIFIKAT PRODUK
- 1.18.1. Sertifikat Produk dapat dibatalkan apabila terjadi antara lain seperti berikut ini:
- Klien tidak ingin memperpanjang masa berlaku Sertifikat Produk-nya.
 - Produk yang bersangkutan sudah tidak diproduksi lagi oleh Klien.
 - Klien menjadi bangkrut.
- 1.18.2. Pembatalan Sertifikat produk hanya dapat dilakukan melalui permintaan Klien.
- 1.18.3. Pemberitahuan tentang pembatalan Sertifikat Produk disampaikan oleh Ketua LSPro AGS kepada Klien yang bersangkutan melalui pengiriman surat tercatat atau dengan menggunakan cara yang setara.
- 1.18.4. Pembatalan Sertifikat Produk akan dipublikasikan oleh LSPro AGS.
- 1.18.5. Klien yang Sertifikat produk-nya dibatalkan, tidak berhak lagi menggunakan Sertifikat Produk dan Tanda Kesesuaian dan LSPro AGS akan melaporkan kepada instansi untuk memproses sesuai undang-undang yang berlaku.
- 1.19. PEMBERITAHUAN PERUBAHAN
- 1.19.1. Klien harus segera memberitahukan LSPro AGS mengenai setiap rencana perubahan yang berkaitan dengan produk yang telah disertifikasi, yang meliputi :
- Perubahan desain, proses produksi (peralatan, fasilitas, lingkungan kerja, atau sumber daya lainnya), sistem manajemen mutu, komponen atau input produksi yang dipergunakan;
 - Perubahan ijin Usaha Industri, status legal (akte perusahaan, alamat perusahaan, penanggung jawab perusahaan) atau Ijin Merek.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

c. Perubahan lainnya terkait dengan penghubung (nama, alamat, telp, faks, dan atau email).

1.19.2. LSPro AGS akan menentukan apakah perubahan yang dilakukan Klien dapat mempengaruhi kemampuan Klien, atau ruang lingkup Sertifikat Produk, atau kesesuaian dengan persyaratan Sertifikasi Produk yang berakibat ketidaksesuaian terhadap ketentuan standar yang diacu sehingga memerlukan penilaian ulang. Penilaian ulang dapat dibatasi pada hal-hal yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian berdasarkan perbandingan dan analisa perubahan terhadap kondisi pada saat Sertifikat Produk diterbitkan.

1.20. PERUBAHAN PERATURAN SISTEM PRODUKSI

1.20.1. Dalam terjadi perubahan terhadap persyaratan Sertifikat Produk, LSPro AGS harus :

- a. Menetapkan tanggal efektif bagi perubahan dan memberikan tenggang waktu mengacu pada ketentuan teknis regulator. Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk menerapkan perubahan tersebut; dan
- b. Secara formal memberitahukan kepada seluruh Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk mengenai persyaratan baru, tanggal efektif berlakunya persyaratan baru dan tindakan yang harus dilakukan oleh Klien tersebut.

1.20.2. LSPro AGS melakukan verifikasi terhadap semua Klien yang telah mendapatkan Sertifikat Produk yang terkait dengan perubahan sistem.

1.20.3. Kegagalan untuk melakukan tindakan yang diisyaratkan sampai batas waktu tanggal efektif berlakunya yang ditetapkan untuk penerapan perubahan, dapat mengakibatkan penangguhan sesuai butir 1.16 atau pencabutan sesuai butir 1.17 atau pembatalan sesuai butir 1.18.

1.21. TANGGUNG-GUGAT (LIABILITY)

Penyelesaian masalah yang berkaitan dengan tanggung-gugat produk harus dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.22. PENGADUAN

Pengaduan terhadap personil LSPro AGS atau hal-hal yang berkaitan dengan Sertifikasi Produk harus dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada LSPro AGS.

1.23. BANDING

1.23.1. Klien berhak untuk mengajukan banding terhadap keputusan yang mengakibatkan Sertifikat Produk-nya ditolak, ditangguhkan, atau dicabut.



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

- 1.23.2. Banding terhadap keputusan LSPro AGS yang secara langsung berkaitan dengan status Sertifikat Produk akan dipertimbangkan oleh suatu panel banding yang dibentuk oleh panitia Sertifikasi produk. Panel yang ditunjuk untuk masing-masing banding harus terdiri dari anggota panitia Sertifikasi Produk, dimana tidak seorangpun memiliki kepentingan komersil yang langsung dalam subyek banding.
- 1.23.3. Banding harus dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada LSPro AGS, dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat pemberitahuan penolakan, penangguhan atau pencabutan Sertifikat Produk dan dilampirkan fakta dan data pendukung yang relevan untuk dipertimbangkan.
- 1.23.4. Semua banding akan ditangani secara kasus per kasus oleh Panel Banding yang terdiri dari tiga orang panitia Sertifikat Produk. Bukti yang mendukung keputusan menolak, menangguhkan atau mencabut Sertifikat Produk dari proses Tinjauan Sertifikasi Produk harus disampaikan kepada Panel Banding.
- 1.23.5. Keputusan Panel Banding bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak, yaitu Klien yang belum atau telah memiliki Sertifikat Produk dari LSPro AGS. Setelah keputusan terhadap banding dibuat, kedua belah pihak tidak boleh mengajukan klaim untuk mengubah keputusan tersebut kecuali melalui pengadilan yang ditunjuk.
- 1.23.6. Dalam kasus dimana banding disetujui dan sertifikat Produk diberlakukan kembali, Klien yang bersangkutan tidak boleh mengajukan klaim untuk pengembalian biaya atau kerugian lainnya yang timbul sebagai akibat dari pemberitahuan penangguhan atau pencabutan Sertifikat Produk.

1.24. BIAYA SERTIFIKASI

- 1.24.1. Biaya-biaya yang timbul akibat proses sertifikasi dibebankan kepada Klien Baru atau Klien yang telah memiliki Sertifikat Produk. Tagihan biaya diterbitkan oleh LSPro AGS dan atau Laboratorium Uji. Biaya-biaya yang dikenakan adalah permohonan, proses sertifikasi, asesor, tenaga ahli, petugas pengambil contoh dan atau pengujian. Biaya tambahan akan dibebankan untuk semua pekerjaan tambahan yang meliputi antara lain biaya yang diakibatkan :
 - a. Pengulangan sebagian atau seluruh parameter pengujian mutu produk karena persyaratan standar tidak dipenuhi;
 - b. Pengulangan sebagian atau seluruh program audit sistem tahap sertifikasi atau audit sistem tahap surveilan karena persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu yang berlaku tidak dipenuhi;
 - c. Pekerjaan tambahan dikarenakan penangguhan, pencabutan, pembatalan dan atau perberlakuan kembali sertifikat produk;



KETENTUAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI PRODUK

- d. Audit ulang dikarenakan perubahan dalam sistem manajemen mutu Klien;
 - e. Pengujian mutu produk dan atau audit sistem dikarenakan adanya revisi standar.
- 1.24.2. Biaya yang diajukan tidak termasuk pengeluaran untuk biaya terkait perjalanan dan biaya akomodasi.

2.0 DOKUMEN TERKAIT

- 2.1. Proses Sertifikasi — PB 7.0
- 2.2. Penghentian, Pengurangan, Penambahan,
Pembekuan, Pembatalan atau Pencabutan Sertifikasi — PB 7.11
- 2.3. Persyaratan Permohonan Sertifikat Produk – Dalam Negeri — DP 7.2 - 2
- 2.4. Persyaratan Permohonan Sertifikat Produk – Luar Negeri — DP 7.2 - 3
- 2.5. Diagram Alir Proses Sertifikasi Tipe 5 — DP 7.2 - 4.a
- 2.6. Diagram Alir Proses Sertifikasi Tipe 1b — DP 7.2 - 4.b
- 2.7. Ketentuan dan Tata Cara Penggunaan Tanda Kesesuaian SNI — DP 7.2 - 5