PT. ENHAII MANDIRI 186

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI

1. PENDAHULUAN

1.1. **PT. ENHAII 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. ENHAII 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. ENHAII MANDIRI 186**;

2.2. **ORGANISASI KLIEN**
Pihak yang menjalin kerjasama secara tertulis melalui perjanjian kerjasama sertifikasi dengan **PT. ENHAII MANDIRI 186** dalam bidang sertifikasi;

2.3. **AUDIT SERTIFIKASI**
Kegiatan penilaian kesesuaian sistem manajemen yang dilakukan oleh tim auditor **PT. ENHAII MANDIRI 186** kepada organisasi kliennya.

3. TUJUAN

3.1. **PT. ENHAII 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 organisasi 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. ENHAII 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. ENHAII MANDIRI 186** yang mewajibkan Lembaga Penilaian Kesesuaian untuk menginformasikan mengenai mekanisme sertifikasi yang dijalankan;
3.2.2. Memberikan gambaran mekanisme sertifikasi kepada pihak calon organisasi klien maupun organisasi klien bersertifikat;
3.2.3. Bersama dengan permohonan sertifikasi, dokumen penawaran, dan aturan penggunaan logo dan tanda sertifikat yang diterbitkan dan disyaratakan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** menjadi bentuk syarat dan ketentuan Perjanjian Kerjasama Sertifikasi antara **PT. ENHAII MANDIRI 186** dengan pihak - pihak terkait;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

3.2.4. Menerangkan hak, tanggung jawab, tugas dan lingkup bisnis **PT. ENHAII MANDIRI 186.**

4. SERTIFIKASI DAN AKREDITASI

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

No	Nomor Akreditasi	Ruang Lingkup Akreditasi
1	LSPr-105-IDN	Lembaga Sertifikasi Produk Usaha Pariwisata
2	LSUHK-002-IDN	Lembaga Seritifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus
3	LSSM-069-IDN	Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen
4		Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan
5		Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Anti Penyuapan

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

Ruang Lingkup		Rincian	
05	Jasa Makanan dan Minuman	05.01	Restoran
06	Penyediaan Akomondasi	06.01	Hotel
-	Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus		
-	Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen	28	Konstruksi
		29	Perdagangan grosir dan eceran; Perbaikan kendaraan bermotor, sepeda motor serta barang personal dan rumah tangga
		36	Administrasi Umum (Administrasi Pemerintah)
		37	Pendidikan
-	Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan	2.3	Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (vokasi) dan yang sederajat
		3.1	Universitas, Institut
		3.2	Akademi, Politeknik, Sekolah Tinggi
-	Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Anti Penyuapan		

4.3. Jasa sertifikasi yang belum terakreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) diantaranya:

No	Ruang Lingkup Akreditasi
1	Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi SNI ISO/IEC 27001:2022

5. SUMBER DANA

5.1. Sumber dana yang di peroleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** berasal dari Layanan Jasa Sertifikasi pada skema sertifikasi yang telah di Akreditasi oleh **Komite Akreditasi Nasional (KAN)**. Pendapatan yang

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

diperoleh dari layanan jasa sertifikasi yang telah diakreditasi dari klien terdiri atas sertifikasi awal, survailen, re-sertifikasi dan audit khusus.

6. KERAHASIAAN

6.1. **PT. ENHAII MANDIRI 186 dan Organisasi Klien** dan seluruh Personel yang bekerja untuk dan/atau atas namanya wajib menjaga kerahasiaan terhadap proses sertifikasi yang dilakukan kepada organisasi klien;

6.2. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 3 mencakup, tetapi tidak terbatas pada:

6.2.1. Data-data pengamatan audit;

6.2.2. Hasil audit;

6.2.3. Catatan lain terkait keputusan sertifikasi;

6.2.4. Komunikasi antara **PT. ENHAII MANDIRI 186** dengan klien.

6.3. 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;

6.4. Kewajiban terkait kerahasiaan akan tetap berlaku meskipun setelah pemutusan kontrak;

6.5. Informasi mengenai **PT. ENHAII MANDIRI 186 dan Organisasi Klien** yang disertifikasi tidak boleh diberikan pada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis dari **PT. ENHAII MANDIRI 186 dan Organisasi Klien**.

7. KEBERPIHAKAN

7.1. Kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** tidak memihak salah satu pihak, bebas dari ancaman konflik kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan;

7.2. Untuk menjaga ketidakberpihakan, putusan lembaga sertifikasi mendasari pada bukti objektif pengamatan di lapangan dan putusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain.

8. HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL PT. ENHAII MANDIRI 186

8.1. Logo sertifikasi, nama, merek dagang **PT. ENHAII MANDIRI 186**, ataupun hak cipta lainnya yang diterbitkan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** tetap menjadi hak milik **PT. ENHAII MANDIRI 186**, tidak dapat dijual atau dilisensikan oleh klien bersertifikat;

8.2. Logo akreditasi (Logo "KAN") merupakan hak milik Komite Akreditasi Nasional (KAN) yang berhak digunakan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** di dalam logo sertifikasinya.

9. HAK DAN KEWAJIBAN (PT. ENHAII MANDIRI 186 DAN ORGANISASI KLIEN)

9.1. **KEWAJIBAN PT. ENHAII MANDIRI 186**

9.1.1. Melakukan kegiatan penilaian (audit) pada klien sesuai jangka waktu yang dipersyaratkan oleh aturan sertifikasi usaha pariwisata, menggunakan kriteria / standar audit sesuai jenis sertifikasi;

9.1.2. Menugaskan auditor yang kompeten untuk melakukan audit;

9.1.3. Menginformasikan laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian kepada klien setelah selesainya proses audit;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

9.1.4. Menerbitkan sertifikat, setelah dilakukan evaluasi oleh Komite Sertifikasi terhadap laporan hasil audit dari Tim Audit;
9.1.5. Menginformasikan organisasi klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi;
9.1.6. Mempublikasikan daftar klien bersertifikat dalam website www.enhaiimandiri.com dan informasi lainnya sesuai kesepakatan dengan klien bersertifikat;
9.1.7. Menjaga kerahasiaan data klien bersertifikat, data audit dan hasil audit;
9.1.8. Menjaga objektifitas dan ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi;
9.1.9. Menjawab segala bentuk keluhan dari klien bersertifikat termasuk banding klien bersertifikat terhadap hasil audit atau keputusan sertifikasi.

9.2. **HAK PT. ENHAII MANDIRI 186**

9.2.1. Menerima pembayaran dari organisasi klien sesuai Perjanjian Kerjasama Sertifikasi atau tagihan biaya yang telah disepakati;
9.2.2. Pembekuan, pencabutan dan memulihkan proses sertifikasi klien bersertifikat apabila terjadi kondisi yang mewajibkan **PT. ENHAII MANDIRI 186** untuk melakukan hal tersebut.

9.3. **KEWAJIBAN KLIEN**

9.3.1. Memelihara standar usaha yang telah memperoleh sertifikat dari **PT. ENHAII MANDIRI 186**;
9.3.2. Klien bersertifikat bertanggung jawab terhadap segala bentuk kerusakan / kegagalan produk, jasa, atau usahanya;
9.3.3. **PT. ENHAII MANDIRI 186** tidak bertanggung jawab terhadap seluruh kerusakan, kehilangan, biaya, klaim, ataupun konsekuensi lain yang timbul akibat dari produk / jasa / kualitas
9.3.4. klien bersetifikat;
9.3.5. Melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi sesuai perjanjian kerjasama sertifikasi atau biaya lain yang telah disepakati;
9.3.6. Menerima kedatangan tim auditor **PT. ENHAII MANDIRI 186** untuk melakukan kegiatan audit rutin atau audit khusus serta memberikan akses kepada auditor **PT. ENHAII MANDIRI 186** untuk melakukan pemeriksaan sistem termasuk akses ke semua dokumen klien bersertifikat.
9.3.7. Mengakomodasi kehadiran pengamat (observer) dan auditor dalam masa pelatihan (auditor in training) yang berkunjung bersama tim auditor **PT. ENHAII MANDIRI 186** pada saat kegiatan audit, baik pengamat yang merupakan Personel dari **PT. ENHAII MANDIRI 186** ataupun dari Komite Akreditasi Nasional (KAN);
9.3.8. Melakukan tindakan perbaikan atas hasil audit yang dilakukan **PT. ENHAII MANDIRI 186** sesuai jangka waktu yang ditentukan;
9.3.9. Menginformasikan kepada **PT. ENHAII 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;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

- Lokasi Tambahan;
- Perubahan Proses;
- Perubahan Jenis Usaha;
- Perubahan Kepemilikan;
- Perubahan Lingkup Sertifikasi;
- Penambahan produksi sebagaimana diterangkan pada kriteria "Audit Khusus" dalam aturan sertifikasi ini.

9.4. **HAK KLIEN**

9.4.1. Mendapatkan informasi hasil audit dalam bentuk laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian audit dari auditor **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

9.4.2. Mendapatkan sertifikat setelah selesainya proses pengambilan keputusan sertifikasi;

9.4.3. Menerima dan menggunakan logo sertifikasi sesuai aturan penggunaan logo sebagaimana diatur dalam Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi.

10. URUTAN PROSES SERTIFIKASI

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

10.1.1. Pengajuan permohonan sertifikasi oleh klien;

10.1.2. Tinjauan permohonan sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.3. Penawaran biaya kegiatan sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186;**

10.1.4. Persetujuan biaya oleh klien;

10.1.5. Menindaklanjuti setiap perbedaan pemahaman antara klien dan **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.6. Penandatanganan perjanjian kerjasama sertifikasi oleh klien dan **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.7. Pengembangan program audit sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.8. Memilih dan menunjuk tim audit yang berkompeten oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.9. Menyusun rencana audit sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.10. Pelaksanaan audit sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.11. Tindakan koreksi dan tindakan korektif evaluasi oleh klien;

10.1.12. Review terhadap hasil audit dan penetapan keputusan sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.13. Penerbitan sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.14. Survailen oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

10.1.15. Re-sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**.

11. PENGAJUAN PERMOHONAN SERTIFIKASI

11.1. Calon klien dipersilahkan untuk mengisi formulir Permohonan Sertifikasi dapat diperoleh dengan mengunduh formulir melalui website www.enhaiimandiri.com atau secara langsung meminta kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

11.2. Formulir Permohonan Sertifikasi yang telah diisi lengkap berserta persyaratan lampiran permohonan agar dapat dikirimkan melalui :

a. E-mail : info@enhaiimandiri.com dan / atau;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

b. Alamat Kantor

PT. ENHAII MANDIRI 186
D'Esta Square No. 10, Jalan Pakuan No. 02, Baranangsiang, Bogor, Jawa Barat 16143 Indonesia, Telp / Fax : (0251)-7561016

12. TINJAUAN PERMOHONAN SERTIFIKASI

12.1. **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan mengkaji Formulir Permohonan Sertifikasi yang sudah diisi untuk menentukan durasi audit yang diperlukan. Selanjutnya akan menginformasikan penawaran biaya sertifikasi kepada klien;

12.2. Penawaran yang disetujui oleh klien akan dilanjutkan kepada Perjanjian Kerjasama Sertifikasi;

12.3. **PT. ENHAII MANDIRI 186** tidak akan melakukan audit sebelum tersedia Perjanjian Kerjasama Sertifikasi yang ditandatangani **PT. ENHAII MANDIRI 186** dan calon klien.

13. AUDIT SERTIFIKASI AWAL

13.1. Pelaksanaan audit sertifikasi awal dilakukan dengan:

13.1.1. Audit awal terdiri dari audit awal tahap 1 (satu) dan audit awal tahap 2 (dua), khusus UHK tidak terdapat audit tahap 1 (satu);

13.1.2. Audit awal tahap 1 (satu) bertujuan melihat kesiapan klien sebelum dilakukan audit awal tahap 2 (dua);

13.1.3. Pada audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan melakukan kajian terhadap kewajiban awal klien untuk dapat memulai proses sertifikasi, dengan mengkaji dokumentasi yang dimiliki klien;

13.1.4. Audit sertifikasi awal tahap 2 (dua) merupakan audit yang bertujuan menilai pemenuhan organisasi untuk di sertifikas agar **PT. ENHAII MANDIRI 186** dapat menerbitkan sertifikat sesuai kategori yang diperoleh;

13.1.5. Pada audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan melakukan kajian terhadap kewajiban awal organisasi klien untuk dapat memulai proses sertifikasi, dengan mengkaji dokumentasi yang dimiliki organisasi klien;

13.1.6. Audit awal tahap 2 wajib dilakukan secara on-site (tim audit berkunjung ke lokasi klien) dengan durasi sesuai kajian permohonan yang dibuat oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

13.1.7. 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. ENHAII MANDIRI 186**.

14. HASIL AUDIT SERTIFIKASI DAN TINDAKAN PERBAIKAN

14.1. Hasil dari kegiatan audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) dan audit sertifikasi awal tahap 2 (dua) ini akan disampaikan ke organisasi klien oleh tim auditor untuk ditindaklanjuti;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

14.2. Untuk usaha pariwisata tindakan perbaikan hanya berlaku bagi organisasi yang nilai total dari hasil audit belum memenuhi persyaratan standar dan organisasi klien diberikan kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan paling lambat 6 (enam) bulan hari kalender setelah proses audit;

14.3. Untuk Standar Sistem Manajemen temuan kategori MAJOR, harus ditutup dalam waktu maksimum 2 (dua) bulan hari kalender setelah proses audit dan 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;

14.4. Organisasi klien dapat mengajukan permintaan penambahan waktu untuk perbaikan temuan kategori MAJOR dan perbaikan temuan kategori MINOR, dengan cara mengirimkan surat permohonan yang dikirimkan melalaui email **info@enhaiimandiri.com. PT. ENHAII MANDIRI 186** memberikan waktu tambahan perbaikan dalam waktu maksimum 30 hari (1 bulan);

14.5. Untuk PPIU dan PIHK:

14.5.1. **MAJOR** adalah ketidaksesuaian yang dapat mempengaruhi kemampuan sistem manajemen organisasi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Ketidaksesuaian **MAJOR** dapat ditetapkan apabila **INDIKATOR DOMINAN** :

Ketidaksesuaian **MAJOR** diterbitkan jika :
- Tidak sesuainya legalitas, surat izin yang dimiliki organisasi;
- Bukti laporan keuangan yang telah diaudit akuntan publik tidak memenuhi ketentuan skema UHK;
- Terdapat nilai 0 (nol) pada **INDIKATOR DOMINAN;**

Tindakan perbaikan :
PPIU atau PIHK harus menyampaikan perbaikan dan bukti perbaikan kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186** untuk dilakukan verifikasi efektifitas perbaikan sebelum dilakukan pengambilan keputusan

Masa perbaikan untuk ketidaksesuaian **MAJOR** dibatasi paling lama dalam 2 (dua) bulan setelah hari terakhir evaluasi atau sebelum masa berlaku sertifikasinya berakhir (jika kurang dari dua bulan).

14.5.2. Dinyatakan tidak tersertifikasi apabila tidak melakukan perbaikan sampai dengan 2 (dua) bulan sejak hari terakhir evaluasi;

14.5.3. **MINOR** adalah ketidaksesuaian yang tidak mempengaruhi kemampuan sistem manajemen untuk mencapai hasil yang diharapkan. Ketidaksesuaian **MINOR** dapat ditetapkan apabila **INDIKATOR KO-DOMINAN** :

Ketidaksesuaian **MINOR** diterbitkan jika :
- Terdapat nilai 0 (nol) pada **indikator KO-DOMINAN**.

Tindakan perbaikan :
PPIU atau PIHK harus menyampaikan rencana perbaikan kepada **PT. ENHAII MANDIRI** untuk dilakukan verifikasi efektifitas pada evaluasi berikutnya

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

Apabila PPIU atau PIHK tidak menindaklanjuti rencana perbaikan pada audit berikutnya maka **PT. ENHAII MANDIRI** membekukan status sertifikasi yang dimiliki PPIU atau PIHK.

14.5.4. Dalam hal terdapat indikator ko-dominan mendapat nilai (nol), **PT. ENHAII MANDIRI 186** meminta PPIU atau PIHK untuk membuat rencana perbaikan sebagai dasar pada evaluasi berikutnya.

14.6. Temuan Positif adalah aspek positif dan kekuatan sistem manajemen organisasi klien;

14.7. *Observasi* adalah temuan yang berpotensi menjadi penyimpangan ataupun saran/masukan dari tim auditor;

14.8. Dalam pelaksanaan audit survailen, tim auditor **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan memastikan seluruh temuan ketidaksesuaian pada audit sebelumnnya sudah diverifikasi dan ditutup.

15. KAJIAN KEPUTUSAN SERTIFIKASI

15.1. 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;

15.2. Kajian keputusan sertifikasi dilaksanakan oleh Komite Sertifikasi yang anggotanya adalah bukan yang melaksanakan audit;

15.3. Kajian keputusan sertifikasi berdasarkan kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh tim auditor (laporan audit sertifikasi, hasil verifikasi ketidaksesuaian, dan rekomendasi tim audit).

16. SERTIFIKAT

16.1. Sertifikat yang diterbitkan **PT. ENHAII MANDIRI 186** berlaku:

16.1.1. Usaha Pariwisata berisiko menengah tinggi berlaku selama Pelaku Usaha Pariwisata menjalankan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

16.1.2. Sertifikat Usaha Pariwisata berisiko menengah rendah berlaku selama 3 (tiga) tahun.

16.1.3. Sertifikat Sistem Manajemen berlaku selama 3 (tiga) tahun;

16.1.4. Sertifikat Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus selama 5 (lima) tahun;

16.2. Sertifikat akan diterbitkan **PT. ENHAII MANDIRI 186** setelah selesainya urutan proses berikut:

16.2.1. Terlaksana audit sertifikasi awal atau audit sertifikasi (re-sertifikasi);

16.2.2. Seluruh tindakan perbaikan yang harus dilakukan telah diselesaikan klien dan telah dilakukan verifikasi tindakan perbaikan oleh tim audit **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

16.2.3. Hasil keputusan sertifikasi oleh Komite Sertifikasi menunjukkan hasil yang positif;

16.2.4. Klien melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi sesuai *Quotation / Agreement* yang telah disepakati.

16.3. Sertifikat yang diterbitkan berjumlah 1 (satu) salinan tercetak (printed). Permohonan salinan tercetak tambahan dapat dilakukan klien secara tertulis kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186** dengan biaya tambahan untuk penerbitan sertifikat salinan;

16.4. Pengiriman sertifikat tercetak oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** kepada klien melalui jasa pengiriman;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

16.5. Apabila terdapat kondisi yang mengharuskan **PT. ENHAII MANDIRI 186** menarik sertifikat (dikarnakan status pencabutan sertifikat), klien diwajibkan mengembalikan sertifikat sistem manajemen yang dipegangnya kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186**.

17. AUDIT SURVAILEN

17.1. Evaluasi survailen merupakan kewajiban **PT. ENHAII MANDIRI 186** dan klien setelah mendapatkan sertifikat, sebagai bentuk pengawasan berkala terhadap kesesuaian penerapan standar sistem manajemen yang berjalan di organisasi klien;

17.2. Evaluasi survailen khusus LSPr Usaha Pariwisata terhadap klien bersertifikat dilaksanakan:

17.2.1. Waktu pelaksanaan evaluasi survailen untuk Risiko MenengahTinggi dilaksanakan Survailen 2 (dua) tahun sekali;

17.2.2. Waktu pelaksanaan evaluasi survailen untuk Risiko Menengah Rendah dilaksanakan 1 (satu) kali dalamm 1 (satu) tahun.

17.3. **Pelaksanaan Audit Survailen** untuk sertifikasi sistem manajemen tidak lebih dari 12 bulan dari tanggal keputusan sertifikasi;

3 TAHUN SIKLUS SERTIFIKASI			
Kegiatan	Survailen ke 1	Survailen ke 2	Re-Sertifikasi
Bulan	antara ke 10 s/d 11	antara ke 22 s/d 23	antara ke 34 s/d 35
Keterangan Apabila survailen tidak dapat dilaksanakan sampai dengan bulan ke-11 (untuk S1) atau ke-23 (Untuk S2) sejak tanggal keputusan sertifikasi awal, maka status sertifikasi akan dibekukan.			

17.4. Evaluasi Survailen untuk PPIU dan PIHK adalah evaluasi pemantauan yang wajib dilakukan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** sebanyak 1 (satu) kali dalam masa berlaku sertifikasi;

17.4.1. PPIU yang telah memiliki izin berusaha sebagai PIHK, survailen dilakukan secara bersama-sama dalam 1 (satu) waktu.

17.4.2. Survailen PPIU dan PIHK dilaksanakan dalam jangka waktu paling singkat 28 (dua puluh delapan) bulan dan paling lambat 32 (tiga puluh dua) bulan setelah tanggal keputusan sertifikasi;

18. AUDIT SERTIFIKASI ULANG (RE – SERTIFIKASI)

18.1. 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;

18.2. Audit sertifikasi ulang (re – sertifikasi) dilaksanakan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat;

18.3. Kegiatan audit ulang (re – sertifikasi) perlu atau tidak perlu memiliki tahap 1 (satu) dalam situasi di mana telah ada perubahan yang signifikan terhadap standar sistem manajemen, organisasi, atau konteks di mana standar sistem manajemen operasi (misalnya perubahan undang-undang);

19. AUDIT KHUSUS

19.1. Audit khusus adalah audit sertifikasi tambahan di luar audit sertifikasi awal, audit sertifikasi pemeliharaan sertifikasi (survailen), dan audit sertifikasi ulang (re – sertifikasi);

19.2. Audit khusus dilakukan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** bila terjadi 1 (satu) atau beberapa hal di bawah ini, tetapi tidak terbatas pada:

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

19.2.1. Klien mengajukan permohonan untuk penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi;
19.2.2. **PT. ENHAII 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.
19.2.3. Terdapat perubahan di organisasi klien yang mempengaruhi validitas proses sertifikasi. Perubahan semacam ini menjadi kewajiban klien untuk menginformasikannya kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186**, sesuai aturan poin 8;

19.3. Biaya yang muncul dari audit khusus menjadi tanggungan klien yang besarnya diatur dalam perjanjian kerjasama sertifikasi terpisah dari perjanjian kerjasama sertifikasi sebelumnya.

20. PERUBAHAN YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS PROSES SERTIFIKASI

20.1. Klien harus menginformasikan **PT. ENHAII MANDIRI 186** secara tertulis tentang perubahan-perubahan yang terjadi pada organisasinya yang dapat berpengaruh kepada persyaratan standar sistem manajemen, seperti (tetapi tidak terbatas kepada):
20.1.1. Perubahan status organisasi, hukum, komersial, atau kepemilikan;
20.1.2. Perubahan manajemen dan organisasi (misalnya perubahan Personel manajemen kunci, pengambil keputusan, atau staf teknis);
20.1.3. Perubahan lokasi dan alamat;
20.1.4. 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);
20.1.5. Perubahan besar terkait sistem manajemen dan proses-prosesnya.

20.2. Informasi perubahan sebagaimana yang dijelaskan dalam butir 19.1 di atas wajib diinformasikan kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186** secara tertulis ke alamat email info@enhaiimandiri.com;

20.3. **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan meninjau informasi perubahan untuk mengetahui apakah perubahan yang terjadi:
20.3.1. Mempengaruhi lingkup sertifikasi sistem manajemen yang diberikan;
20.3.2. memerlukan audit khusus;
20.3.3. Memerlukan penambahan waktu audit,
20.3.4. Mempengaruhi biaya sertifikasi.
Hasil tinjauan akan diinformasikan kepada klien untuk dapat merealisasikan tindakan yang diperlukan;

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

21. PENAMBAHAN ATAU PERUBAHAN LINGKUP / PERINGKAT SERTIFIKASI

21.1. 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);

21.2. Klien dapat mengajukan penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186** secara tertulis selama sertifikat masih berlaku;

21.3. Hasil evaluasi terhadap permohonan penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi serta persetujuannya disampaikan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** beserta dengan penawaran harga dan

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

draft perubahan perjanjian kerjasama sertifikasi. Jika disetujui oleh klien maka dilanjutkan dengan audit sertifikasi oleh tim audit untuk ruang lingkup yang baru;

21.4. Pelaksanaan audit penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi dapat bersamaan dengan pelaksanaan audit survailen;

21.5. Keputusan penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi akan diberikan, apabila hasil keputusan sertifikasi oleh Komite Sertifikasi memutuskan untuk diberikan penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi tersebut.

22. PEMBEKUAN DAN PENARIKAN SERTIFIKAT

22.1. **PT. ENHAII MANDIRI 186** berhak melakukan penangguhan sertifikasi dan penarikan sertifikat dikarenakan beberapa kondisi yang terjadi;

22.2. Kondisi sebagaimana yang disebutkan diatas antara lain, tetapi tidak terbatas pada:

22.2.1. Standar sistem manajemen klien yang disertifikasi gagal secara total dan serius dalam memenuhi persyaratan sertifikasi, termasuk persyaratan efektivitas standar sistem manajemen;

22.2.2. Klien bersertifikat tidak bersedia dilakukan audit sertifikasi pengawasan berkala;

22.2.3. Klien bersertifikat tidak melaksanakan pembayaran kegiatan audit pengawasan berkala (audit survailen);

22.2.4. Klien bersertifikat tidak bersedia dilakukan audit sertifikasi khusus;

22.2.5. Klien yang disertifikasi telah meminta pembekuan secara sukarela;

22.2.1. Izin penyelengaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus dibekukan oleh **Kementerian Agama (khusus UHK)**.

22.3. Batas waktu penangguhan sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** adalah selama 6 (enam) bulan, dan dalam masa tersebut klien dilarang menggunakan hak sertifikasi, termasuk pernyataan kepada publik mengenai sertifikasi usahanya, dan termasuk publikasi peringkat akreditasi kepada publik;

22.4. Apabila selama masa pembekuan sertifikasi kondisi diatas yang tidak dapat terlaksana, maka **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan menarik sertifikat klien;

22.5. **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan mempublikasikan perihal penangguhan dan penarikan sertifikat melalui website www.enhaiimandiri.com.

23. PEMULIHAN SERTIFIKAT

23.1. Pemulihan sertifikat adalah proses menjadikan sertifikat berlaku kembali, baik untuk keseluruhan atau sebagian lingkup pada sertifikat;

23.2. Pemulihan sertifikat diberikan apabila klien telah menyelesaikan ketidaksesuaian yang ditemukan sesuai batas waktu yang telah ditetapkan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

23.3. **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan membuat status pemulihan sertifikasi yang dapat diakses publik;

23.4. **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan meng-update dan memulihkan sertifikat pada website www.enhaiimandiri.com.

23.5. Proses pemulihan sertifikat diatur lebih lanjut lagi dalam Prosedur Mutu Pemulihan Sertifikat.

24. PENOLAKAN SERTIFIKASI

24.1. Penolakan sertifikasi adalah proses tidak diberikannya sertifikat kepada calon klien, baik untuk keseluruhan atau sebagian lingkup pada sertifikat;

24.2. Penolakan sertifikasi dapat terjadi apabila terdapat kasus seperti dibawah ini :

24.2.1. Ruang Lingkup yang diinginkan tidak sesuai/tidak dimiliki oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

24.2.2. Terindikasi dapat melanggar kebijakan **PT. ENHAII MANDIRI 186** yang telah ditetapkan;
24.2.3. Perbaikan temuan pada saat pelaksanaan audit tahap 1 belum diselesaikan sampai batas waktu perbaikan yang telah ditentukan.

24.3. **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan membuat Surat Penolakan Sertifikat dan diinformasikan kepada calon klien.

25. PUBLIKASI PEMEGANG SERTIFIKAT

25.1. Publikasi terkait sertifikat dapat dilakukan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** maupun klien;
25.2. **PT. ENHAII MANDIRI 186** menyediakan informasi permintaan yang berkenaan dengan:
25.2.1. Wilayah kerja **PT. ENHAII MANDIRI 186**;
25.2.2. Status sertifikasi yang diberikan kepada klien;
25.2.3. Nama, dokumen normatif terkait, lingkup dan lokasi geografis (kota dan negara) dari klien.
25.3. Publikasi yang dilakukan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** dilakukan dengan cara menampilkan nama organisasi klien yang sudah mendapatkan sertifikat di situs www.enhaiimandiri.com, bersama dengan lingkup dan status sertifikasinya;
25.4. 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;
25.5. Publikasi oleh klien yang menyalahi lingkup sertifikasi dan/atau tidak sesuai dengan hasil sertifikasi yang diperoleh dapat menyebabkan **PT. ENHAII MANDIRI 186** melakukan penangguhan dan/atau penarikan sertifikat yang telah diberikan;
25.6. 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. ENHAII MANDIRI 186** reputasi dan kepercayaan publik.

26. PEMINDAHAN (TRANSFER) SERTIFIKASI

26.1. Transfer sertifikasi didefinisikan sebagai pengakuan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** terhadap organisasi yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi sistem manajemen terakreditasi lain di luar **PT. ENHAII MANDIRI 186**;
26.2. Pengakuan sebagaimana yang disebutkan di atas bertujuan untuk memindahkan proses sertifikasi organisasi dari lembaga sertifikasi lain ke **PT. ENHAII MANDIRI 186**;
26.3. 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;
26.4. Permohonan pemindahan sertifikasi yang diterima **PT. ENHAII MANDIRI 186** yang memenuhi syarat untuk diproses adalah yang diterima dari lembaga sertifikasi lain bersama dengan organisasi yang menjadi kliennya;
26.5. **PT. ENHAII MANDIRI 186** tidak dapat memproses permohonan pemindahan sertifikasi oleh organisasi tanpa disertai permohonan dari lembaga sertifikasinya;
26.6. **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan melakukan kajian terhadap permohonan pemindahan yang mencakup aspek-aspek:
26.6.1. Alasan permohonan pemindahan;
26.6.2. Keaslian, status, dan masa berlaku sertifikat calon **ORGANISASI KLIEN** pemindahan;
26.6.3. Laporan audit terakhir dari lembaga sertifikasi yang akan memindahkan proses sertifikasi;
26.6.4. Keluhan terhadap organisasi calon pemindahan;
26.6.5. Status hukum organisasi calon pemindahan.

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

26.7. Persyaratan pemindahan sertifikasi yang dapat diproses adalah bila :
- 26.7.1. Sertifikat dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi yang diakui oleh **Komite Akreditasi Nasional (KAN)**, tidak sedang dalam masa pembekuan, dan masih dalam masa berlaku;
- 26.7.2. Ketidaksesuaian dari hasil audit terakhir telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai;
- 26.7.3. Organisasi calon pemindahan tidak sedang dalam proses penyelesaian hukum;
- 26.7.4. Organisasi tidak sedang dalam penanganan keluhan dari pihak berkepentingan.

26.8. Apabila terdapat keraguan dari hasil tinjauan pra-pemindahan sebagaimana disebutkan di atas, maka **PT. ENHAII MANDIRI 186** dapat melakukan audit verifikasi dengan fokus mendapatkan kejelasan terhadap pemenuhan ketentuan di atas;

26.9. Apabila persyaratan terpenuhi, maka **PT. ENHAII MANDIRI 186** dapat menerbitkan sertifikat mengikuti proses penerbitan sertifikat normal yaitu mendasarkan pada proses pengambilan keputusan sertifikasi;

26.10. Apabila persyaratan diatas tidak terpenuhi, permohonan organisasi untuk mendapatkan sertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan diberlakukan seperti calon klien baru pada umumnya, mengikuti proses permohonan sertifikasi;

26.11. Audit yang dilakukan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** kepada **ORGANISASI KLIEN** setelah penerbitan sertifikat mengikuti tahapan audit proses sertifikasi dari lembaga sertifikasi yang memohon pemindahan;

26.12. Permintaan pemindahan (transfer) sertifikasi dari organisasi klien:
- 26.12.1. Bukan atas dasar persaingan tidak sehat;
- 26.12.2. Tetap menjamin terjaganya integritas dan kredibilitas sertifikasi;
- 26.12.3. Apabila melanggar point 24.12.1 dan point 24.12.2 di atas maka **PT. ENHAII MANDIRI 186** menyampaikan keluhan kepada Komite Akreditasi Nasional atas kinerja Lembaga Sertifikasi penerima transfer untuk ditindaklanjuti.

26.13. Transfer Sertifikasi dari **PT. ENHAII MANDIRI 186** kepada lembaga sertifikasi lain, Terjadi apabila **PT. ENHAII MANDIRI 186** dicabut status akreditasinya, maka **PT. ENHAII MANDIRI 186** berkewajiban untuk mentransfer sertifikasi yang telah diterbitkan kepada lembaga sertifikasi terakreditasi dan sesuai persetujuan antara organisasi klien, **PT. ENHAII MANDIRI 186** dan lembaga sertifikasi penerima transfer sertifikasi:
- 26.13.1. Personel yang berwenang pada lembaga sertifikasi penerima transfer sertifikasi berkoordinasi dengan Manajer sertifikasi **PT. ENHAII MANDIRI 186** untuk mengkaji permohonan pemindahan (transfer) sertifikasi. Kajian yang dilakukan dalam bentuk kajian dokumentasi, dan apabila diperlukan dapat melakukan audit lapangan terhadap organisasi klien.

26.14. Segala biaya yang menyertai transfer sertifikasi karena permintaan organisasi klien, maka dibebankan pada pemegang sertifikat. Sedangkan jika transfer sertifikasi karena pencabutan akreditasi, maka dibebankan pada **PT. ENHAII MANDIRI 186.**

27. PENGGUNAAN LOGO DAN TANDA SERTIFIKASI

27.1. Klien yang telah disertifikasi oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**, berhak untuk membubuhkan logo dan tanda sertifikasi **PT. ENHAII 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. ENHAII MANDIRI 186;**

27.2. Logo dan tanda sertifikasi tidak dapat digunakan pada produk dan/atau kemasan produk yang menjadi obyek penilaian kesesuaian;

27.3. Logo dan tanda sertifikasi yang dilakukan harus sesuai dengan lingkup sertifikasi;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

27.4. **PT. ENHAII MANDIRI 186** akan melakukan pemeriksaan terhadap penggunaan logo sertifikasi pada setiap audit survailen. Ketidaksesuaian penggunaan logo sertifikasi wajib diperbaiki oleh klien dengan segera;

27.5. Penggunaan logo dan tanda sertifikasi yang digunakan oleh klien diatur lebih lanjut dalam Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi.

28. RUANG LINGKUP SERTIFIKASI

28.1. Audit sertifikasi dilakukan di seluruh area kerja (departemen) yang terkait dengan dokumen, rekaman, fasilitas, kompetensi Personel terhadap kriteria standar ISO 17021:2015 dan 17065:2012.

29. METODE AUDIT SERTIFIKASI

29.1. Setiap pernyataan hasil audit sertifikasi yang dikeluarkan oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** dalam bentuk laporan hasil audit sertifikasi atau sertifikat didasarkan pada proses pengambilan sampel, oleh karenanya **PT. ENHAII MANDIRI 186** tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kegiatan di dalam organisasi klien sesuai secara sepenuhnya dengan standar evaluasi 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. ENHAII MANDIRI 186**;

30.2. **PT. ENHAII MANDIRI 186** memiliki hak untuk menaikkan biaya selama masa sertifikasi;

30.3. **PT. ENHAII 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. ENHAII 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. ENHAII 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. ENHAII MANDIRI 186**.

32. *FORCE MAJEURE* – KEADAAN KAHAR

32.1. Keadaan Kahar atau *Force Majeur* adalah keadaan yang tidak terduga akibat dari adanya bencana alam, epidemi dan pandemi;

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

32.2. Keadaan Kahar atau *Force Majeur* dimana pelaksanaan audit dilokasi klien tidak memungkinkan untuk dilaksanakan. Misalnya adalah perang, pemogokan, kerusuhan, ketidakstabilan politik, ketegangan geopolitik, terorisme, kejahatan, pandemi, banjir, gempa bumi, peretasan komputer, bencana alam atau buatan manusia lainnya;

32.3. **PT. ENHAII 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);

32.4. **PT. ENHAII 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. ENHAII MANDIRI 186** bertanggungjawab untuk mencegah dan menghindar dari segala bentuk potensi suap dan / atau menyuap dari dan / atau kepada klien dan pihak lainnya;

33.3. Kebijakan anti suap mengatur **PT. ENHAII 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. ENHAII MANDIRI 186** didasarkan pada reputasi **PT. ENHAII MANDIRI 186**, klien bersertifikat, Konsumen dari klien bersertifikat dan kelompok yang lebih luas dari para stakeholder secara keseluruhan mengandalkan **PT. ENHAII MANDIRI 186** untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak;

34.2. **PT. ENHAII 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 praktek kerja yang baik dan berperilaku sesuai standar profesional yang tinggi. Tindakan atau perilaku profesional sangat penting untuk keberhasilan bisnis **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

34.3. Bila, teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen **PT. ENHAII MANDIRI 186**. Pihak yang melakukan penyelidikan adalah Personel yang

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.

independen dan bukan dari Personel yang telah menyebabkan kemungkinan pelanggaran tersebut. Temuan akurat berdasarkan dari bukti yang diperoleh bersama-sama dengan rekomendasi akan dilaporkan kepada Pimpinan Manajemen;

34.4. **KODE ETIK UMUM** :

34.4.1. Bertindak dengan keadilan, kejujuran dan integritas setiap saat dan mematuhi Kode Etik dan Kebijakan Anti Suap;

34.4.2. Bertindak sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini serta praktek dari perusahaan;

34.4.3. Bekerja dengan aman, menegakkan kebijakan kesehatan & keselamatan dan praktik perusahaan;

34.4.4. Berkomunikasi dengan jelas, efektif dan terbuka;

34.4.5. Melindungi semua informasi rahasia dan bertindak sesuai dengan perjanjian kerjasama sertifikasi;

34.4.6. Bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan;

34.4.7. Memperlakukan kolega, klien dan stakeholder lainnya pada tingkat yang sesuai dari pertimbangan dan rasa hormat;

34.4.8. Menghormati keyakinan, hati nurani dan keragaman dalam arti yang luas

34.4.9. Menghindari perilaku yang dapat dianggap sebagai pelecehan, intimidasi, eksploitasi atau intimidasi;

34.4.10. Menjaga reputasi dan aset perusahaan.

35. BANDING DAN KELUHAN

35.1. Banding adalah proses yang dilakukan oleh organisasi klien kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186** apabila hasil audit sertifikasi tidak dapat diterima oleh organisasi klien. Banding diajukan secara tertulis oleh organisasi klien kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

35.2. Informasi banding yang diterima **PT. ENHAII MANDIRI 186** segera ditindaklanjuti dengan membentuk tim *adhoc* untuk meninjau informasi banding. Personel 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 organisasi klien oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186**:

35.3. Keluhan diterima oleh **PT. ENHAII MANDIRI 186** dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja **PT. ENHAII MANDIRI 186** di dalam melaksanakan sertifikasi sistem manajemen. keluhan / banding diajukan secara tertulis oleh organisasi klien kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186**;

35.4. Pengajuan banding ataupun keluhan sebagaimana yang disebutkan di atas ditujukan kepada **PT. ENHAII MANDIRI 186** dengan alamat email info@enhaiimandiri.com.

PERHATIAN / ATTENTION
Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh / Uncontrolled when downloaded.