



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

# PROSEDUR SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
1 / 29

## PERSETUJUAN DOKUMEN

### STATUS DOKUMEN:

- DOKUMEN MASTER
- DOKUMEN TERKENDALI
- DOKUMEN TIDAK TERKENDALI
- DOKUMEN KADALUARSA

Dibuat oleh,	Diperiksa & disetujui oleh,
	
Tanggal: 01/06/2020	Tanggal: 01/06/2020





**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
3 / 29

#### 1) TUJUAN

- a) Badan Sertifikasi PT Multi Sistem Manajemen Sertifikasi (MSMS Certification) menawarkan jasa sertifikasi sistem manajemen kepada perusahaan yang berminat. Hal ini berarti bahwa perusahaan dapat mematuhi persyaratan standar tertentu yang disahkan oleh badan sertifikasi yang netral.
- b) MSMS Certification menjamin independensi dan ketidakberpihakan auditor yang ditunjuk. Pengaturan struktural dan prosedur MSMS Certification memastikan bahwa kriteria yang ditetapkan oleh ISO/IEC 17021-1:2015, Pedoman BSN 301-1999 dan Pedoman 308-2006 akan dipenuhi. Pengaturan dan pelaksanaan prosedur sertifikasi didokumentasikan pada Manual Sertifikasi terkait.

#### 2) RUANG LINGKUP

- a) Persyaratan Umum dan Panduan Prosedur untuk Sertifikasi Sistem Manajemen ini berlaku bagi:
  - i) rapat informasi dan penandatanganan kontrak sertifikasi
  - ii) (tahap 1) persiapan audit sertifikasi
  - iii) (tahap 2) penilaian sistem manajemen dan informasi terdokumentasi
  - iv) (tahap 3) audit sertifikasi dalam perusahaan
  - v) (tahap 4) pemberian sertifikat, audit pengawasan (tindak lanjut) dan audit ulangan
- b) Sebelum prosedur sertifikasi dimulai, Kontrak Sertifikasi ditandatangani.
- c) Dalam Kontrak tersebut (Pengajuan), kedua pihak akan mengakui hal-hal berikut sebagai mengikat berdasarkan kontrak
  - i) Persyaratan Umum dan Panduan Prosedur untuk Sertifikasi Sistem Manajemen
  - ii) Persyaratan Pemesanan kantor MSMS Certification yang melayani Klien dan
  - iii) Daftar Harga atau perhitungan harga untuk kegiatan audit
  - iv) Prasyarat untuk pemberian Sertifikat MSMS Certification adalah audit sertifikasi, sebuah penilaian positif bagi keefektifan Sistem Manajemen Klien sehubungan dengan pemenuhan persyaratan verifikasi sebelumnya berdasarkan ISO 9001 atau standar Sistem Manajemen lainnya.

#### 3) PROSES PEMBERIAN LAYANAN

Proses sertifikasi sistem manajemen dijelaskan dalam table berikut ini:

No.	Tahapan	Detil Proses	Penanggung Jawab	Dokumen Terkait
1	<b>PERSIAPAN</b>			
	Penugasan Auditor	Setelah mendapatkan kontrak, Direktur Teknik & Sertifikasi akan berkordinasi dengan Operation Support akan menetapkan Tim Audit dan tenaga ahli (apabila diperlukan) sesuai dengan persyaratan dan	Operation Support	FRM-200-004 - Penugasan Auditor



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
4 / 29

		kompetensinya dan tidak memiliki konflik kepentingan.		
	Penjadwalan Audit Tahap 1 dan Tahap 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjadwalan audit dilakukan oleh Operation Support</li> <li>2. Kontak dengan klien</li> <li>3. Jadwal audit tahap 1 disampaikan kepada klien dan disetujui oleh klien.</li> </ol>	Operation Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li> </ul>
	Audit Tahap 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian Tahap 1 dapat berupa kegiatan kajian dokumen dan/atau kunjungan lapangan (<i>optional</i>).</li> <li>2. Tim mengirimkan Permintaan Dokumen kepada Auditee.</li> <li>3. Kaji ulang dokumen dilakukan dengan melihat dokumen berupa : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Mutu</li> <li>• Prosedur Operasional</li> <li>• Instruksi Kerja</li> <li>• Dokumen peraturan pemerintah dan peraturan perundangan lainnya</li> <li>• Dokumen terkait proses kegiatan auditee</li> <li>• Dokumen Sistem Manajemen dan hasil test produk</li> <li>• Dokumen sistem seperti laporan internal audit terakhir atau tinjauan manajemen</li> <li>• Analisa resiko dari bisnis proses klien</li> <li>• Dokumen lainnya yang relevan seperti:</li> </ul> </li> </ol>	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>• FRM-200-005 - Daftar Hadir</li> <li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li> <li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 - Laporan Audit</li> <li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li> <li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li> </ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
5 / 29

		<p>dokumen Analisa Bahaya Potensial dan Penentuan tindakan pengendalian yang terkait (titik kendali kritis dan batas kritis untuk setiap potensi bahaya), hasil laboratorium, program manajemen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumen legalitas operasional perusahaan</li><li>• Untuk sertifikasi secara multilokasi (multisite/kelompok), maka MSMS Certification meminta hasil internal audit secara keseluruhan (100%).</li></ul> <p>4. Jika hasil tinjauan dokumen menunjukkan bahwa dokumentasi auditee belum memenuhi elemen-elemen yang dipersyaratkan dalam standar, maka Auditor akan memberitahukan kepada auditee dan auditee diminta untuk memperbaiki dan melengkapi kekurangannya dan / atau dapat diverifikasi pada saat kunjungan lapangan pra penilaian dan / atau penilaian.</p> <p>5. Kunjungan lapangan dilakukan atas dasar pertimbangan kepala tim audit dengan mempertimbangkan hal – hal seperti tingginya resiko ruang lingkup</p>		
--	--	--	--	--



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
6 / 29

		<ol style="list-style-type: none"><li>6. Kunjungan lapangan dapat dilakukan atas dasar rekomendasi Tim Audit atau permintaan Auditee. Kunjungan lapangan dilakukan untuk memastikan sasaran hasil kajian dokumen.</li><li>7. Rencana dan waktu yang diperlukan untuk melakukan penilaian tahap 1 kemudian akan dikirimkan kepada auditee sebelum dilakukan penilaian</li><li>8. Jika auditee berkeberatan dengan personal sertifikasi atau jadwal yang dikirimkan, auditee harus mengajukan secara tertulis kepada Lembaga Sertifikasi disertai dengan alasan yang kuat dan dapat dipertimbangkan selambat-lambatnya 5 (lima) hari sebelum penilaian tahap 1 (pra penilaian) dilakukan</li><li>9. Setelah jadwal disetujui maka dilakukan audit tahap 1 sesuai dengan Prosedur PRO-200 - Persiapan dan Pelaksanaan Audit</li><li>10. Apabila ada temuan saat audit tahap 1, maka klien diminta untuk menyelesaikan temuan terlebih dahulu. Waktu maksimum 6 (enam) bulan sejak waktu pelaksanaan audit tahap 1.</li></ol>		
	Audit Tahap 2	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Berdasarkan kesiapan dan persetujuan auditee</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operation Support</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-003 - Konfirmasi</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
7 / 29

		<p>untuk dilakukan penilaian tahap 2 / Audit lapangan, Operation Support membentuk tim audit berdasarkan kualifikasi personil sesuai dengan lingkup sektor auditee dan salah satunya merangkap sebagai lead auditor.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Audit tahap 2 dilaksanakan di lokasi klien dan setelah seluruh temuan pada Audit Tahap 1 ditutup.</li><li>Jadwal audit harus disampaikan kepada klien sebelum dilakukan Audit Tahap 2 dan disetujui oleh klien</li><li>Auditee berhak untuk mengajukan keberatan atas tim audit yang ditetapkan secara tertulis disertai dengan alasan keberatannya selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sebelum penilaian tahap 2. Apabila alasan keberatan bisa diterima, maka peninjau berkordinasi dengan Direktur Teknik &amp; Sertifikasi melakukan revisi tim audit</li><li>Kegiatan Audit Tahap 2 dilakukan sebagaimana dalam ISO 19011 mulai dari opening meeting s/d closing meeting sebagaimana diatur dalam Prosedur PRO-200 - Persiapan dan Pelaksanaan Audit</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>Auditor</li></ul>	<p>Pelaksanaan Audit</p> <ul style="list-style-type: none"><li>FRM-200-005 - Daftar Hadir</li><li>FRM-200-006 - Rencana Audit</li><li>FRM-200-012 – FRM-200-025 - Laporan Audit</li><li>FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li><li>FRM-201-001 – FRM-201-002 - Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li><li>FRM-200-009 - Survey Kepuasan Klien</li></ul>
--	--	---	---	--



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
8 / 29

6. Temuan audit merangkum kesesuaian dan merinci ketidaksesuaian serta bukti audit pendukung harus direkam dan dilaporkan dalam daftar periksa
7. Setiap potensi ketidaksesuaian harus dikonfirmasi terlebih dahulu kepada Auditee untuk memastikan bahwa bukti tersebut akurat dan ketidaksesuaian dipahami
8. Jika selama penilaian sampai saat rapat penutupan perusahaan mampu mengambil dan menyediakan bukti obyektif yang dapat diterima atas tindakan koreksi terhadap suatu laporan ketidaksesuaian, maka tindakan tersebut dapat diverifikasi dan laporan tersebut ditutup oleh tim audit sebelum rapat penutupan diakhiri.
9. Temuan audit tahap 2 berupa minor harus ditutup dan dilengkapi dengan bukti tindakan perbaikan untuk koreksi dan tindakan korektif-nya, jika ada temuan yang sifatnya perlu program dan perbaikan jangka panjang, maka harus dibuatkan program perbaikan atau perencanaannya. Untuk temuan observasi klien tidak perlu menyampaikan rencana tindakan perbaikan, namun apabila



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
9 / 29

		<p>klien melakukan perbaikan atas temuan observasi maka Auditor wajib melakukan verifikasi pada audit berikutnya.</p> <p>10. Hasil Audit Tahap 2 ditinjau melalui proses review dan pengambil keputusan.</p>		
Kategori Temuan		<p>1. <b>Ketidaksesuaian Mayor</b> Ketiadaan, atau kegagalan untuk menerapkan dan memelihara, satu atau lebih elemen yang dipersyaratkan dalam sistem manajemen, atau situasi, atas dasar bukti obyektif, menimbulkan keraguan yang signifikan atas kemampuan sistem dalam mencapai kebijakan dan tujuan organisasi.</p> <p>2. <b>Ketidaksesuaian minor</b> Pelanggaran persyaratan yang bukan merupakan kegagalan kritis dari sistem manajemen, yang jika tidak ditangani dapat menyebabkan kegagalan kritis sistem manajemen.</p> <p>3. <b>Observasi</b> adalah kategori temuan audit sistem manajemen yang bukan merupakan ketidaksesuaian terhadap kriteria audit (standar audit, prosedur, peraturan perundangan, dan sebagainya) tetapi penting untuk</p>	Auditor	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>• FRM-200-011 - Catatan Temuan Observasi</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
10 / 29

		disampaikan oleh tim auditor.		
	Tindak lanjut hasil audit	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Temuan audit yang sifatnya negatif harus ditindaklanjuti oleh klien dan dilengkapi dengan bukti dari koreksi dan tindakan korektif. Temuan audit terdiri dari:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Non-Conformity (Minor), perlu bukti koreksi dan tindakan korektif dan harus ditindaklanjuti maksimal dalam waktu 1 bulan</li><li>b. Non-Conformity (Major), perlu bukti koreksi dan tindakan korektif dan tambahan kunjungan lapangan jika diperlukan, ditindaklanjuti maksimal dalam waktu 3 bulan</li></ol></li><li>2. Auditor harus melakukan verifikasi atas bukti tindakan perbaikan yang disampaikan oleh klien sampai tindakan perbaikan dinyatakan memenuhi dan ditutup.</li><li>3. Temuan positif OFI (Opportunity for Improvement) / Observasi (klien tidak perlu menyampaikan rencana tindakan, jika klien menyampaikan rencana tindakan perbaikan, maka bukti cukup diperiksa pada audit berikutnya)</li></ol>	Auditor	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li></ul>
	Keputusan Sertifikasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Operation Support melakukan pemeriksaan</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Technical Reviewer &amp;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-201-001 –</li><li>• FRM-201-002 –</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
11 / 29

		<p>kelengkapan dokumen audit.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Operation Support menyampaikan reminder kepada Auditor, untuk melaporkan seluruh dokumen audit paling lambat 5 (lima) hari kerja apabila temuan hanya berupa observasi, bukan minor atau major. Apabila temuan berupa minor/major, maka audit diberi batas waktu penyelesaian laporan audit 5 (lima) hari kerja setelah klien menyampaikan rencana tindakan perbaikan dan diverifikasi oleh Auditor dan dinyatakan ditutup</li><li>3. Setelah seluruh dokumen hasil audit diperiksa kelengkapannya oleh Divisi Operation Support, maka dokumen klien akan dikaji oleh Technical Reviewer &amp; Pengambil Keputusan sebelum memberikan keputusan sertifikasi.</li><li>4. Technical Reviewer &amp; Pengambil Keputusan adalah orang yang sama yang ditunjuk oleh perusahaan, dilakukan oleh personel yang kompeten sesuai ruang lingkup klien dimana tidak terlibat dalam proses audit.</li><li>5. Hasil dari Technical Reviewer &amp; Pengambil Keputusan dituangkan dalam form FRM-201-001</li></ol>	<p>Pengambil Keputusan</p>	<p>Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-201-003 - Pemberitahuan Keputusan Sertifikasi</li></ul>
--	--	---	----------------------------	--



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
12 / 29

		<p>– Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi dan ditandatangani dan diberi tanggal oleh Technical Reviewer dan Direktur Utama</p> <p>6. MSMS Certification akan mengirimkan FRM-201-003 - Pemberitahuan Keputusan Sertifikasi kepada klien yang ditandatangani oleh Direktur Utama</p>		
	Permintaan Pencetakan Sertifikat	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apabila sertifikat akan diterbitkan, Divisi Quality mempersiapkan draft sertifikat dan diperiksa oleh Direktur Teknik &amp; Sertifikasi sebelum disampaikan kepada auditee untuk dikonfirmasi seluruh kebenaran informasi yang akan dicantumkan dalam sertifikat.</li><li>2. Direktur Teknik &amp; Sertifikasi memvalidasi sertifikat untuk memastikan bahwa format, ruang lingkup, identitas Auditee, logo, nomor sertifikat, tanggal terbit dan masa berlaku sertifikat telah dimuat dengan benar dan sesuai ketentuan.</li><li>3. Sertifikat tersebut kemudian ditandatangani oleh Direktur Utama.</li><li>4. Penyerahan sertifikat dan pedoman logo sertifikasi dapat dilakukan oleh kurir atau lainnya yang diatur berdasarkan kesepakatan dengan auditee dengan</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li><li>• Divisi Quality</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-202-001 – Permintaan Sertifikat</li><li>• FRM-202-002 – Register Nomer Sertifikat</li><li>• FRM-202-004 – FRM-202-009 – Sertifikat</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
13 / 29

		menggunakan tanda terima MSMS Certification.		
	Validasi Sertifikat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikat berlaku selama 3 tahun</li> <li>2. Setiap tahun akan dilaksanakan audit surveillance.</li> <li>3. Surveillance pertama dilaksanakan 12 bulan dari tanggal sertifikat</li> <li>4. Surveillance kedua dilaksanakan 24 bulan dari tanggal sertifikat</li> </ol>	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-202-002 – Register Nomer Sertifikat</li> <li>• FRM-202-004 – FRM-202-009 – Sertifikat</li> </ul>
<b>2</b>	<b>PEMELIHARAAN SERTIFIKAT</b>			
	Surveillance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebelum audit surveillance dilaksanakan, Operation Support / Peninjau Aplikasi mengirimkan form update informasi klien tahunan kepada klien untuk dilengkapi sebelum membuat quotation</li> <li>2. Audit surveillance dalam 1 siklus sertifikasi dilaksanakan selama 2 kali atau minimal 1 kali dalam satu tahun kalender. Surveillance pertama dilaksanakan tidak lebih dari 12 bulan sejak tanggal keputusan sertifikasi initial audit. Frekuensi audit surveillance dapat disesuaikan untuk mengakomodasi faktor-faktor yang berpengaruh seperti faktor musim atau sertifikasi sistem manajemen dengan durasi terbatas (misalnya site konstruksi yang bersifat temporer).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li> <li>• Operation Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-200-002 – Update Informasi Klien Tahunan</li> </ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
14 / 29

3. Durasi dari surveillance audit adalah 1/3 dari durasi initial audit.
4. Persyaratan yang diaudit saat surveillance tidak dilakukan secara keseluruhan namun klausul 7, 8, 9 dan 10 dari standar ISO harus selalu diaudit termasuk penggunaan logo badan sertifikasi dan badan akreditasi. Konfirmasi ruang lingkup sertifikasi juga dilakukan saat surveillance. Perubahan ruang lingkup sertifikasi dapat merevisi sertifikat yang telah diterbitkan
5. Proses yang dilaksanakan sebelum audit lapangan dalam rangka surveillance sesuai dengan saat initial audit (hanya tidak ada Audit Tahap 1)
6. Jika auditee tidak mengizinkan kegiatan surveillance tanpa ada alasan yang jelas, atau apabila auditee tidak menyetujui tanggal pelaksanaan sampai 7 hari sebelum tanggal jatuh tempo maka, diterbitkan surat peringatan. Surat peringatan diberikan dalam 1 bulan pertama, apabila masih belum di setujui tanggal yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi, maka Sertifikasi Klien ditangguhkan, Status masa penangguhan



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
15 / 29

		<p>selama 6 bulan (dihitung sejak surat peringatan bulan pertama). Dalam 3 bulan pertama penanguhan dapat dilakukan audit pengawasan dengan bertambahnya hari (manday), maka sertifikat dapat di cairkan, Jika usaha gagal melakukan audit surveilan dalam periode penanguhan, maka EGS dapat melakukan penarikan sertifikat.</p> <p>7. Kegiatan audit lapangan sesuai Prosedur PRO-200 - Persiapan dan Pelaksanaan Audit</p>		
	Keputusan Surveillance	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tim Audit menyampaikan laporan hasil penilaian kepada MSMS Certification selambat-lambatnya 2 (dua) minggu sejak ketidaksesuaian dinyatakan ditutup.</li><li>2. Berdasarkan hasil rekomendasi laporan surveillance dari Auditor maka, Technical Reviewer &amp; Pengambil Keputusan akan melakukan kajian laporan untuk selanjutnya memberikan status kelanjutan sertifikatnya.</li><li>3. MSMS Certification akan membuat surat keterangan hasil Surveillance yang menginformasikan keberlanjutan status sertifikat klien yang</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auditor</li><li>• Technical Reviewer &amp; Pengambil Keputusan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paket laporan audit</li><li>• FRM-201-001 – Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
16 / 29

		<p>ditandatangani oleh Direktur Utama.</p> <p>4. Terhadap ketetapan perubahan, penangguhan atau pencabutan sertifikat, Auditee diberi kesempatan untuk menyampaikan banding atas keputusan status sertifikat selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sejak hasil keputusan status sertifikat diterima.</p>		
<b>3</b>	<b>RESERTIFIKASI</b>			
	Re-Certification	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recertification dilakukan dalam rangka pembaharuan status sertifikasi. Operation Support / Peninjau Aplikasi menginformasikan kepada klien untuk melengkapi form update informasi klien tahunan sebelum jalannya recertification</li><li>2. Recertification dapat dilakukan tanpa Audit Tahap 1 apabila tidak ada perubahan besar dalam organisasi seperti dokumentasi, struktur organisasi, ruang lingkup, revisi standar.</li><li>3. Durasi audit dalam rangka recertification adalah 2/3 dari durasi initial audit atau disesuaikan dengan informasi terbaru dari klien</li><li>4. Persyaratan audit yang diaudit dalam rangka recertification mencakup seluruh persyaratan</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li><li>• Auditor</li><li>• Operation Support</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li><li>• FRM-200-005 - Daftar Hadir</li><li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li><li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 - Laporan Audit</li><li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li><li>• FRM-201-001 – FRM-201-002 - Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li><li>• FRM-200-009 - Survey Kepuasan Klien</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
17 / 29

		<p>seperti saat sertifikasi awal. Konfirmasi ruang lingkup sertifikasi juga dilakukan saat recertification</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Recertification harus dapat menggambarkan keefektifan dari penerapan sistem manajemen dalam 3 tahun terakhir.</li><li>6. Penilaian Recertification harus mempertimbangkan kinerja sistem manajemen selama periode sertifikasi dan mencakup tinjauan atas laporan surveillance sebelumnya. Kegiatan recertification mengacu kepada kegiatan penilaian tahap 2 / Verifikasi.</li><li>7. Bila terdapat perubahan signifikan pada sistem manajemen, lingkup pemegang izin, atau sistem manajemen yang sedang dioperasikan. Kegiatan recertification mungkin membutuhkan audit tahap 1 (satu)</li><li>8. Pada kasus multi lokasi atau sertifikasi untuk multi Standar sistem manajemen, perencanaan audit harus menjamin kecukupan cakupan audit lapangan untuk memberi keyakinan dalam sertifikasi</li><li>9. Bila selama recertification teridentifikasi ketidaksesuaian atau kurangnya bukti kesesuaian, batas waktu untuk tindakan koreksi</li></ol>		
--	--	---	--	--



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
18 / 29

		<p>adalah sebelum habisnya masa berlaku sertifikat. Jika MSMS Certification tidak dapat memverifikasi pelaksanaan koreksi dan tindakan korektif untuk setiap Ketidaksesuaian Utama (NC Major) maka sertifikasi ulang tidak direkomendasikan dan validitas tidak dapat diperpanjang.</p> <p>10. Sertifikasi dapat dipulihkan dalam waktu 6 bulan setelah kegiatan sertifikasi ulang yang lengkap telah diselesaikan, jika tidak, setidaknya <b>Audit Tahap 2</b> harus dilakukan.</p>		
	Keputusan Recertification	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tim Audit menyampaikan laporan hasil penilaian kepada MSMS Certification selambat-lambatnya 5 (lima) hari sejak laporan ketidaksesuaian dinyatakan ditutup.</li><li>2. Berdasarkan hasil rekomendasi laporan recertification, Technical Reviewer &amp; Pengambil Keputusan akan meninjau / mengkaji hasil laporan audit, untuk selanjutnya memberikan status kelanjutan sertifikat klien.</li><li>3. Keputusan recertification berupa pemberian kembali status sertifikasi kepada klien dan masa sertifikasi dilanjutkan untuk 3 tahun berikutnya. Tanggal penerbitan</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Technical Reviewer &amp; Pengambil Keputusan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paket laporan audit</li><li>• FRM-201-001 – Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li><li>• FRM-201-003 – Pemberitahuan Keputusan Sertifikasi</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
19 / 29

		sertifikat baru harus pada atau setelah keputusan sertifikasi ulang dan tanggal kedaluwarsa harus didasarkan pada siklus sertifikasi sebelumnya.		
<b>4</b>	<b>LAIN-LAIN</b>			
	Audit Khusus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit khusus dilakukan jika auditee yang ingin mengajukan perluasan ruang lingkup sertifikasi, mengajukan permohonan tertulis. Operation Support akan melakukan kajian terhadap permohonan dan menentukan kegiatan yang penting untuk memutuskan apakah perluasan dapat diterima atau tidak atau dapat dilakukan bersamaan dengan audit surveillance.</li> <li>2. Audit Tambahan dilakukan untuk Verifikasi ketidaksesuaian major yakni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketidaksesuaian major yang sudah berulang 2 kali</li> <li>• Ketidaksesuaian major yang beresiko tinggi</li> <li>• Terdapat minimum 5 ketidaksesuaian yang berulang</li> </ul> </li> <li>3. Kunjungan tiba-tiba (<i>short notice</i>) dilakukan untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginvestigasi keluhan terkait dengan kegiatan sertifikasi, atau</li> <li>• Berkaitan dengan perubahan – perubahan (hukum, komersial, status</li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operation support</li> <li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li> <li>• Auditor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>• FRM-200-005 - Daftar Hadir</li> <li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li> <li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 - Laporan Audit</li> <li>• FRM-200-011 - Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan</li> <li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li> <li>• FRM-201-001 – FRM-201-002 - Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li> <li>• FRM-200-009 - Survey Kepuasan Klien</li> </ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
20 / 29

		<p>organisasi / organisasi dan manajemen, alamat penghubung, lingkup operasi sistem manajemen dan perubahan utama pada sistem manajemen dan prosesnya, dll), atau</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sebagai tindak lanjut dari pelanggan yang dibekukan.</li><li>• Kesiapan auditee untuk dilakukan audit khusus dan auditee membayar biaya audit</li></ul> <p>4. Dalam kasus di atas, MSMS Certification akan memberitahu terlebih dahulu kepada auditee.</p>		
	Multi lokasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Audit multi lokasi dilakukan apabila jumlah lokasi lebih dari satu.</li><li>2. Kaidah audit multi lokasi mengikuti IAF MD 1.</li><li>3. Justifikasi durasi audit untuk penambahan atau pengurangannya dilakukan saat tinjauan permohonan.</li><li>4. Laporan audit multi lokasi harus dapat menggambarkan implementasi persyaratan sistem manajemen di setiap lokasi.</li><li>5. Lokasi yang disertifikasi akan dinyatakan dalam Lampiran dari Sertifikat.</li><li>6. Lokasi Kantor Utama akan tercantum pada "Bagian Utama" dari sertifikat.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operation support</li><li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li><li>• Auditor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li><li>• FRM-200-005 - Daftar Hadir</li><li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li><li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 - Laporan Audit</li><li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li><li>• FRM-201-001 – FRM-201-002 - Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
21 / 29

				<ul style="list-style-type: none"><li>FRM-200-009 - Survey Kepuasan Klien</li></ul>
--	--	--	--	---

No.	Tahapan	Detil Proses	Penanggung Jawab	Dokumen Terkait
1	<b>SELEKSI</b>			
	Permohonan	<ol style="list-style-type: none"><li>Calon Klien menyampaikan permohonan melalui email atau telepon kepada pihak MSMS Certification.</li><li>Selanjutnya pihak sales menyampaikan dokumen permohonan kepada calon klien.</li><li>Calon Klien mengisi form infosheet dengan lengkap sendiri atau dibantu pihak Sales.</li></ol>	Sales	<ul style="list-style-type: none"><li>FRM-100-001 Info Sheet</li><li>Manual Sertifikasi Sistem Manajemen</li></ul>
	Tinjauan permohonan	<p>Setelah seluruh informasi lengkap, Direktur Teknik &amp; Sertifikasi melaksanakan tinjauan permohonan. Hal-hal yang dilihat dalam tinjauan permohonan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ruang lingkup sertifikasi</li><li>Jumlah karyawan dan shift, bila ada</li><li>Jumlah lokasi, permanen dan sementara</li><li>Kompleksitas proses</li><li>Auditor yang akan ditugaskan</li><li>Durasi audit termasuk justifikasi apabila ada penambahan atau pengurangan durasi audit</li><li>Pelaksanaan audit, integrasi atau kombinasi.</li></ul> <p>Tinjauan permohonan disetujui oleh Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</p>	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"><li>FRM-100-002 – Tinjauan Aplikasi</li><li>DPLS 17 Scope of Accreditation</li></ul>
	Quotation	<ol style="list-style-type: none"><li>Setelah selesai tinjauan permohonan, Sales akan membuat quotation kepada calon klien untuk ditandatangani oleh calon klien</li></ol>	Sales	<ul style="list-style-type: none"><li>IAF MD 5 update</li><li>FRM-102-001 – FRM-102-009 Worksheet</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
22 / 29

		2. Quotation resmi ditandatangani oleh Direktur Utama untuk disampaikan kepada calon klien.		Perhitungan Manday dan Penawaran
	Konfirmasi order	Calon klien menandatangani quotation sebagai konfirmasi order dilengkapi dengan stempel perusahaan.	Sales	FRM-102-001 – FRM-102-009 Worksheet Perhitungan Manday dan Penawaran
	Kontrak Kesepakatan	Setelah konfirmasi order, Technical Support menyampaikan Kontrak Kesepakatan antara MSMS Certification dan klien untuk ditandatangani.	Sales	FRM-100-003 - Kesepakatan Kerja Sama & Skema Sertifikasi Sistem Manajemen
<b>2</b>	<b>PENETAPAN</b>			
	Penugasan Auditor	Setelah mendapatkan kontrak, Direktur Teknik & Sertifikasi akan berkordinasi dengan Operation Support akan menetapkan Tim Audit dan tenaga ahli (apabila diperlukan) sesuai dengan persyaratan dan kompetensinya dan tidak memiliki konflik kepentingan.	Direktur Teknik & Sertifikasi	
	Penjadwalan Audit Tahap 1 dan Tahap 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjadwalan audit dilakukan oleh Direktur Teknik &amp; Sertifikasi dan Scheduler</li> <li>2. Kontak dengan klien</li> <li>3. Jadwal audit tahap 1 disampaikan kepada klien dan disetujui oleh klien.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li> <li>• Scheduler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li> </ul>
	Audit Tahap 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit Tahap 1 dilaksanakan di lokasi klien sesuai dengan durasi audit yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Apabila ada temuan saat audit tahap 1, maka klien diminta untuk menyelesaikan temuan terlebih dahulu.</li> <li>3. Hasil audit tahap 1 ditetapkan melalui proses tinjauan oleh pengambil keputusan sertifikasi (Direktur Teknik &amp; Sertifikasi) untuk menentukan apakah dapat dilanjutkan ke Audit Tahap 2</li> </ol>	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>• FRM-200-005 - Daftar Hadir</li> <li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li> <li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit</li> <li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian</li> </ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
23 / 29

				<p>dan Tindakan Perbaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li> </ul>
	Audit Tahap 2	<p>11. Audit tahap 2 dilaksanakan di lokasi klien dan setelah seluruh temuan pada Audit Tahap 1 ditutup.</p> <p>12. Jadwal audit harus disampaikan kepada klien sebelum dilakukan Audit Tahap 2 dan disetujui oleh klien</p> <p>13. Administrasi Audit Tahap 2 dilakukan sebagaimana dalam ISO 19011 mulai dari opening meeting s/d closing meeting</p> <p>14. Temuan audit tahap 2 harus ditutup dan dilengkapi dengan bukti tindakan perbaikan untuk koreksi dan tindakan korektif-nya</p> <p>15. Hasil Audit Tahap 2 ditinjau melalui Tinjauan Administrasi dan Tinjauan Teknis sebelum keputusan sertifikasi oleh Technical Reviewer dan Pengambil Keputusan.</p>	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>FRM-200-005 - Daftar Hadir</li> <li>FRM-200-006 - Rencana Audit</li> <li>FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit</li> <li>FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit</li> <li>FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li> <li>FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li> </ul>
	Kategori Temuan	<p>1. OFI: Pernyataan terdokumentasi yang teridentifikasi sebagai peluang perbaikan tetapi bukan rekomendasi yang sifatnya spesifik. OFI dapat ditindaklanjuti dengan action plan Rencana Tindakan</p> <p>2. Non Conformity (NC): ketiadaan atau kesalahan dalam penerapan atau pemeliharaan satu atau lebih persyaratan sistem manajemen atau ketidakkonsistenan pada penerapan persyaratan sistem manajemen. NC harus dilengkapi dengan bukti koreksi dan tindakan korektif.</p>	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li> <li>FRM-200-010 Catatan Temuan Observasi atau temuan dapat menggunakan format tindakan perbaikan milik Klien</li> </ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
24 / 29

	Tindak lanjut hasil audit	<p>4. Seluruh temuan audit harus ditindaklanjuti oleh klien dan dilengkapi dengan bukti dari koreksi dan tindakan korektif. Temuan audit terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Temuan positif</li><li>• Temuan negatif:<ol style="list-style-type: none"><li>a. OFI (Opportunity for Improvement)</li><li>b. Non Conformity, perlu bukti koreksi dan tindakan korektif dan harus ditindaklanjuti maksimal dalam waktu 1 bulan</li></ol></li></ul> <p>5. Auditor harus melakukan verifikasi atas bukti tindakan perbaikan yang disampaikan oleh klien sampai tindakan perbaikan dinyatakan memenuhi dan ditutup.</p>	Auditor	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>• FRM-200-010 Catatan Temuan Observasi atau temuan dapat menggunakan format tindakan perbaikan milik Klien</li></ul>
<b>3</b>	<b>ATESTASI</b>			
	Tinjauan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Technical Support melakukan pengecekan setiap minggu sekali untuk setiap audit yang telah dilaksanakan.</li><li>2. Technical support menyampaikan reminder kepada auditor, auditor melaporkan seluruh dokumen audit paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah reminder.</li><li>3. Setelah seluruh dokumen dikirim, Direktur Teknik &amp; Sertifikasi melakukan Tinjauan Administrasi</li><li>4. Tinjauan Administrasi dilakukan untuk melihat kelengkapan dokumen audit dan kebenaran informasi yang ada dalam dokumen audit misalnya ruang lingkup klien, kesesuaian jadwal audit dengan durasi audit, dll.</li><li>5. Apabila ada informasi yang tidak sesuai dalam proses Tinjauan Administrasi, Manajer Sertifikasi dapat meminta perbaikan dari Auditor.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li><li>• Auditor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paket laporan audit</li><li>• FRM-201-001 - FRM-201-002 Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
25 / 29

	Tinjauan Teknis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setelah Tinjauan Administrasi dinyatakan memenuhi, proses dilanjutkan pada Tinjauan Teknis</li> <li>2. Tinjauan Teknis dilakukan oleh Direktur Teknik &amp; Sertifikasi.</li> <li>3. Tinjauan Teknis merupakan proses pengambilan keputusan yang dilakukan dengan melihat isi dari laporan audit, bukti tindakan perbaikan, dan hasil verifikasi Auditor terhadap tindakan perbaikan tersebut</li> <li>4. Apabila ada informasi yang tidak sesuai dalam proses Tinjauan Teknis, Direktur Teknik &amp; Sertifikasi dapat meminta perbaikan dari Auditor, dengan mengirim kembali laporan audit atau membuat tindakan perbaikan</li> </ol>	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paket laporan audit</li> <li>• FRM-201-001 - FRM-201-002 Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li> </ul>
	Permintaan Pencetakan Sertifikat	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Keputusan sertifikasi dilakukan setelah Tinjauan Teknis dinyatakan memenuhi</li> <li>6. Pencetakan sertifikat dilakukan berdasarkan informasi yang diperoleh dari "Permintaan Pencetakan Sertifikat" yang dikonfirmasi oleh Auditor yang ditugaskan saat audit lapangan. Permintaan ini harus ditanda tangani oleh Auditor dan Klien.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li> <li>• Auditor</li> </ul>	Permintaan Pencetakan Sertifikat
	Validasi Sertifikat	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Sertifikat berlakukan selama 3 tahun</li> <li>6. Setiap tahun akan dilaksanakan audit surveilen.</li> <li>7. Surveilen pertama dilaksanakan 12 bulan dari tanggal sertifikat</li> <li>8. Surveilen kedua dilaksanakan 24 bulan dari tanggal sertifikat</li> </ol>	Direktur Teknik & Sertifikasi	Sertifikat
<b>4</b>	<b>PEMELIHARAAN SERTIFIKAT</b>			
	Surveilen	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Audit surveilen dalam 1 siklus sertifikasi dilaksanakan selama 2 kali</li> <li>9. Durasi dari survailen audit adalah 1/3 dari durasi audit awal.</li> </ol>	Direktur Teknik & Sertifikasi	



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

# SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
26 / 29

		<p>10. Persyaratan yang diaudit saat survailen tidak dilakukan secara keseluruhan namun klausul 7, 8, 9 dan 10 dari standar ISO harus selalu diaudit termasuk penggunaan logo badan sertifikasi dan badan akreditasi. Konfirmasi ruang lingkup sertifikasi juga dilakukan saat surveilen. Perubahan ruang lingkup sertifikasi dapat merevisi sertifikat yang telah diterbitkan</p> <p>11. Proses yang dilaksanakan sebelum audit lapangan dalam rangka surveilen sesuai dengan saat audit awal (hanya tidak ada Audit Tahap 1)</p>		
	Keputusan pemeliharaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keputusan sertifikasi untuk pemeliharaan dilakukan melalui 2 (dua) tahap yaitu tinjauan administrasi dan tinjauan teknis</li> <li>Keputusan sertifikasi berupa status sertifikasi dapat dipertahankan</li> <li>Audit resertifikasi dilakukan dalam rangka pembaharuan status sertifikasi.</li> <li>Audit resertifikasi dapat dilakukan tanpa audit tahap 1 apabila tidak ada perubahan besar dalam organisasi seperti dokumentasi, struktur organisasi, ruang lingkup, revisi standar.</li> <li>Durasi audit dalam rangka resertifikasi adalah 2/3 dari durasi initial audit</li> </ol>	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paket laporan audit</li> <li>FRM-201-001 - FRM-201-002 Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi</li> </ul>
<b>5</b>	<b>RESERTIFIKASI</b>			
	Audit resertifikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Audit resertifikasi dilakukan dalam rangka pembaharuan status sertifikasi</li> <li>Audit resertifikasi dapat dilakukan tanpa Audit Tahap 1 apabila tidak ada perubahan besar dalam organisasi seperti dokumentasi,</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li> <li>Auditor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>FRM-200-005 - Daftar Hadir</li> <li>FRM-200-006 - Rencana Audit</li> </ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
27 / 29

		<p>struktur organisasi, ruang lingkup, revisi standar.</p> <p>13. Durasi audit dalam rangka resertifikasi adalah 2/3 dari durasi audit awal</p> <p>14. Persyaratan audit yang diaudit dalam rangka resertifikasi mencakup seluruh persyaratan seperti saat sertifikasi awal. Konfirmasi ruang lingkup sertifikasi juga dilakukan saat audit resertifikasi.</p> <p>15. Audit resertifikasi harus dapat menggambarkan keefektifan dari penerapan sistem manajemen dalam 3 tahun terakhir.</p>		<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit</li><li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 – Laporan Audit</li><li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li><li>• FRM-200-009 - Survey Kepuasan</li></ul>
	Keputusan resertifikasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keputusan resertifikasi dilakukan melalui 2 (dua) tahap tinjauan yaitu tinjauan administrasi dan tinjauan teknis</li><li>2. Keputusan resertifikasi berupa pemberian kembali status sertifikasi kepada klien dan masa sertifikasi dilanjutkan untuk 3 tahun berikutnya.</li></ol>	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li><li>• FRM-200-005 - Daftar Hadir</li><li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li><li>• FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit</li><li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit</li><li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li><li>• FRM-200-009 - Survey Kepuasan</li></ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR

### SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
28 / 29

6	LAIN-LAIN			
Audit Kombinasi		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit integrasi dilakukan apabila klien yang diaudit menerapkan sistem manajemen terintegrasi dengan dokumentasi sistem manajemen yang sama.</li> <li>2. Durasi audit integrasi dilakukan sesuai kaidah yang ada pada IAF MD 11. Justifikasi penambahan ataupun pengurangan durasi audit didokumentasikan saat tinjauan permohonan. Pelaksanaan audit integrasi dilakukan secara keseluruhan tidak terpecah-pecah, sehingga durasi auditnya nanti adalah total durasi audit dari sistem manajemen yang diintegrasikan.</li> <li>3. Auditor yang ditugaskan untuk melakukan audit integrasi</li> <li>4. harus memiliki kualifikasi sistem manajemen yang diintegrasikan. Apabila ada 1 auditor yang tidak memiliki kualifikasi maka jumlah mandaysnya tidak dapat diperhitungkan.</li> <li>5. Laporan audit integrasi harus menggambarkan penerapan dari sistem manajemen yang diintegrasikan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li> <li>• Auditor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>• FRM-200-005 - Daftar Hadir</li> <li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li> <li>• FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit</li> <li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit</li> <li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li> <li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li> <li>• FRM-200-009 - Survey Kepuasan</li> </ul>
Multi lokasi		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Audit multi lokasi dilakukan apabila jumlah lokasi lebih dari satu.</li> <li>8. Kaidah audit multi lokasi mengikuti IAF MD 1.</li> <li>9. Justifikasi durasi audit untuk penambahan atau pengurangannya dilakukan saat tinjauan permohonan.</li> <li>10. Laporan audit multi lokasi harus dapat menggambarkan implementasi persyaratan sistem manajemen di setiap lokasi.</li> <li>11. Lokasi yang disertifikasi akan dinyatakan dalam Lampiran</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktur Teknik &amp; Sertifikasi</li> <li>• Auditor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit</li> <li>• FRM-200-005 - Daftar Hadir</li> <li>• FRM-200-006 - Rencana Audit</li> <li>• FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit</li> <li>• FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit</li> </ul>



**PT MULTI SISTEM  
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

## PROSEDUR SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:  
PRO-100

Revisi:  
1

Tanggal terbit:  
01/06/2020

Halaman:  
29 / 29

		12. dari Sertifikat . Lokasi Kantor Utama akan tercantum pada "Bagian Utama" dari sertifikat.		<ul style="list-style-type: none"><li>• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan</li><li>• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi</li><li>• FRM-200-009 - Survey Kepuasan</li></ul>
--	--	---	--	--

#### 4) DOKUMENTASI TERKAIT

- a) FRM-102-001 – FRM-102-009 – Worksheet Perhitungan Manday
- b) IAF MD 5 – Audit Duration
- c) IAF MD 1 – Audit Multi Lokasi
- d) DPLS 17 Scope of Accreditation