SUSPENSION AND WITHDRAWAL PROCESS

Tujuan

Dokumen ini memberikan deskripsi tentang proses untuk mengurangi ruang lingkup, penghentian, penangguhan, dan pencaputan sertifikasi.

Ruang Lingkup

Berlaku untuk sertifikasi PPIU dan atau PIHKyang diberikan oleh Intertek untuk kriteria audit PPIU dan atau PIHK, di seluruh tahapan proses sertifikasi. Setiap saat, Intertek harus dapat mengonfirmasi status sertifikasi sebagai cakupan yang masih berlaku, ditangguhkan, ditarik, atau dikurangi ruang lingkupnya.

Tanggung Jawab

Manajer Teknis bertanggung jawab untuk menerapkan proses ini dan memantau untuk efisiensi dan efektivitasnya. Personil Pengambil Keputusan Sertifikasi bertanggung jawab untuk menerapkan proses ini. Otoritas Sertifikasi yang membuat keputusan tidak akan terlibat dengan kegiatan peninjauan sertifikasi.

1.0 Definisi

- Suspensi / Penangguhan
  Merupakan status sementara yang hanya dapat berakhir dengan pemulihan penuh atau penarikan sertifikasi. Selama periode ini, sertifikasi klien sementara tidak berlaku.

- Pengurangan ruang lingkup
  Dapat terjadi ketika klien telah gagal memenuhi persyaratan sertifikasi untuk bagian dari lingkup sertifikasi. Dengan kejadian seperti itu, bagian-bagian dari lingkup sertifikasi dapat dikecualikan. Setiap pengurangan tersebut harus sesuai dengan persyaratan kriteria audit yang digunakan untuk sertifikasi.

- Penghentian
  Penarikan sertifikasi atas permintaan klien

- Penarikan
  Tindakan oleh Intertek untuk mengakhiri masa berlaku sertifikat

- Penyelesaian tindakan perbaikan
  Tindakan korektif dianggap selesai apabila pelaksanaan dan efektivitas tindakan korektif tersebut telah diverifikasi dan dikonfirmasi.

2.0 Pembekuan secara umum

Masa berlaku sertifikat tunduk pada persyaratan untuk pelaksanaan Surveillance, audit re-sertifikasi, dan ketentuan lain yang ditentukan dalam kontrak PPIU dan atau PIHK dengan Intertek. Proses ini dapat dimulai ketika hal-hal berikut terpenuhi :

a) PPIU dan atau PIHK telah gagal memenuhi persyaratan kriteria sertifikasi PPIU dan atau PIHK, termasuk persyaratan untuk efektivitas penyediaan layanan PPIU dan atau PIHK.
b) Surveillance atau audit re-sertifikasi tidak dilakukan pada frekuensi yang diperlukan, atau PPIU dan atau PIHK yang disertifikasi tidak memperbolehkan kunjungan survailen
c) PPIU dan atau PIHK yang disertifikasi telah secara sukarela meminta penangguhan.
d) Tindakan Korektif tidak diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.

Catatan :

Setelah 2 (dua) bulan tidak menerima tindakan perbaikan dari PPIU dan atau PIHK, pemberitahuan akan dikirimkan kepada PPIU mengenai potensi penangguhan. Jika penundaan lebih lanjut terjadi dan batas waktu 3 (tiga) bulan terlampaui, Manajer Teknis, atau pejabat otoritas sertifikasi yang ditunjuk akan memberikan arahan tentang penangguhan sertifikat.

e) Pelanggaran persyaratan kontrak Intertek (termasuk faktur yang belum dibayar).
f) Sebagai hasil dari penyelidikan yang dilakukan pada keluhan terhadap PPIU yang bersertifikat.
g) Jika izin penyelenggaraan PPIU dibekukan oleh pemberi izin
h) Dalam status pembekuan akreditasi, Intertek tidak boleh melakukan sertifikasi awal, re-sertifikasi; namun hanya boleh melakukan survailen terhadap klien yang telah disertifikasi sampai dengan dinyatakan status akreditasinya aktif kembali

3.0 Penangguhan dan Pengurangan Ruang Lingkup

Berdasarkan salah satu kondisi yang diidentifikasi di atas, setiap personel dapat merekomendasikan penangguhan sertifikasi PPIU dan atau PIHK atau, kecuali untuk item b) dan e) di atas, pengurangan lingkup sertifikasi PPIU dan atau PIHK. Rekomendasi dan justifikasi harus diserahkan kepada personil Otoritas Sertifikasi yang telah ditunjuk untuk disetujui. Keputusan yang disetujui harus mencakup persyaratan untuk mencabut penangguhan atau mengembalikan cakupan sertifikasi yang lengkap

Dalam kasus penangguhan untuk surveillance atau audit re-sertifikasi yang tidak dilakukan pada frekuensi yang diperlukan, pelanggaran persyaratan kontrak Intertek (termasuk faktur yang belum dibayar) atau permintaan dari PPIU dan atau PIHK yang disertifikasi untuk penangguhan dilakukan secara sukarela, keputusan penangguhan juga dapat dibuat oleh Manajer Teknis.

Penangguhan tidak melebihi 3 (tiga) bulan sejak tanggal keputusan penangguhan kecuali disetujui oleh Manajer Teknis dan / atau bila diperlukan, oleh Badan Akreditasi atau Organisasi Otoritas Sektor

Intertek akan memperbarui status sertifikasi PPIU dan atau PIHK dan mengambil langkah-langkah lain yang dianggap tepat dan perlu.

Dalam kasus organisasi multi-lokasi, penangguhan berlaku untuk sertifikasi seluruh organisasi, meskipun masalah tersebut mungkin berhubungan dengan satu lokasi atau lebih.

Setelah persetujuan dari keputusan penangguhan atau pengurangan ruang lingkup selesai, PPIU dan atau PIHK yang berdampak akan diberitahu secara tertulis tentang penangguhan sertifikasi. Surat itu biasanya menunjukkan hal sebagai berikut :

a) Alasan penangguhan atau pengurangan ruang lingkup.
b) Durasi penangguhan atau pengurangan ruang lingkup maksimum.
c) Kondisi penangguhan atau pengurangan ruang lingkup yang akan dicabut (yaitu pengajuan waktu tindakan korektif, kunjungan pengawasan khusus, dll.), sesuai dengan skema sertifikasi, bila berlaku.
d) Kegagalan untuk menyelesaikan masalah yang mengakibatkan penangguhan atau pengurangan ruang lingkup dalam jangka waktu yang ditentukan akan mengakibatkan penarikan atau pengurangan permanen lingkup sertifikasi.
e) Intertek akan memberi tahu pihak lain sebagaimana berlaku dan berkomunikasi dengan klien jika pihak lain perlu dimasukkan.

3.1 Tindakan selanjutnya yang berkaitan dengan penyelesaian tindakan korektif

Jika kondisi yang terkait dengan pencabutan penangguhan dipenuhi, personel Otoritas Sertifikasi harus diberitahu dan menarik penangguhan sertifikasi.

Jika kondisi termasuk tanggapan tepat waktu terhadap penyelesaian tindakan korektif, verifikasi tindak lanjut harus dilakukan sesuai dengan disposisi kondisi untuk mencabut penangguhan atau pemulihan kembali lingkup sertifikasi secara lengkap. Jika memuaskan, hasilnya akan diteruskan ke petugas Otoritas Sertifikasi untuk *re-instatement* sertifikasi.

Personil otoritas sertifikat, tergantung pada tingkat tindakan koreksi akan menentukan apakah kunjungan khusus diperlukan atau tidak. Jika ya kemudian lihat Proses Penjadwalan GOP102 untuk langkah-langkah yang harus diikuti

Jika hasilnya tidak memuaskan, atau jika PPIU dan atau PIHK gagal menanggapi permintaan Intertek, Otoritas Sertifikasi akan memulai penarikan sertifikasi sesuai pada bagian 5.0 dari dokumen ini

4.0 Proses Pemantauan

Petugas Pemeriksaan Teknis dan Otoritas Sertifikat bertanggung jawab untuk meninjau kembali sertifikat yang ditangguhkan untuk memastikan batas waktu yang ditentukan dari penangguhan tidak terlampaui

5.0 Penarikan secara umum

Keabsahan sertifikat mengacu kepada persyaratan yang berlaku untuk Surveillance dan re-sertifikasi, dan ketentuan lain yang ditentukan dalam kontrak antara PPIU dan atau PIHK dengan Intertek. Proses penarikan dapat dimulai setelah verifikasi dilakukan ketika salah satu contoh berikut terjadi :

a) Pemutusan – PPIU dan atau PIHK menginginkan pembatalan dan mengirimkan pemberitahuan secara resmi (tertulis) kepada Intertek;
b) Defisiensi teridentifikasi dalam produk layanan PPIU dan atau OIHK yang tersertifikasi;
c) Tindakan perbaikan tidak diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan;
d) Penggunaan sertifikat dan / atau tanda sertifikasi yang salah / tidak sesuai;
e) Kurangnya pembayaran;
f) Pelanggaran persyaratan kontrak Intertek;
g) PPIU dan atau PIHK terpaksa berhenti sebagai badan hukum dalam bentuknya seperti yang tersirat dalam dokumen tersertifikasi;
h) PPIU dan atau PIHK menolak atau gagal menjadwalkan Surveillance yang diperlukan, pengawasan khusus, atau re-sertifikasi;
i) Dalam kasus sertifikasi PPIU dan atau PIHK tidak lagi memenuhi kriteria yang diperlukan untuk mempertahankan sertifikasi.
j) Rekomendasi sebagai akibat dari eskalasi putusan penangguhan (Ref: bagian 3.0 dari dokumen ini).
k) PPIU dan atau PIHK terbukti melanggar hukum yang telah ditetapkan oleh instansi berwenang;dan/atau
l) tidak dapat menindaklanjuti pembekuan yang dilakukan oleh LS UHK dengan perbaikan yang sesuai; dan/atau
m) PPIU / PIHK yang disertifikasi meminta pencabutan sertifikat PPIU / PIHK secara sukarela;
n) Jika izin penyelenggaraan PPIU/ PIHK dicabut oleh pemberi izin

6.0 Penarikan

Berdasarkan salah satu kondisi yang di identifikasi pada bagian sebelumnya, setiap personel Manajemen atau Otoritas Sertifikasi dapat merekomendasikan penarikan sertifikasi PPIU dan atau PIHK.

Proses ini di awali dengan melayangkan surat resmi kepada PPIU dan atau PIHK yang berisikan alasan dan tanggal efektif penarikan sertifikasi. Selain itu, termasuk informasi berikut dibawah ini :

a) PPIU / PIHK disarankan untuk menghentikan penggunaan sertifikat dan semua materi iklan yang berisi referensi apapun terhadap status tersertifikasi atau menunjukkan Intertek dan / atau tanda Badan Akreditasi.
b) Jika hal tersebut merupakan persyaratan kriteria audit yang berlaku, PPIU / PIHK diminta untuk mengirim pemberitahuan tertulis kepada pelanggannya yang terkait dengan kebutuhan sertifikasi, memberitahukan bahwa PPIU / PIHK tersebut tidak lagi disertifikasi.

c) PPIU / PIHK harus diberitahu bahwa keputusan penarikan dapat diajukan banding (berikan referensi ke GOP208 - Proses Perselisihan dan Banding)

Keputusan penarikan harus disetujui oleh petugas Otoritas Sertifikasi. Dalam hal penarikan untuk item a), e), f), g) dan h) di bagian 5.0 di atas, keputusan penangguhan juga dapat dilakukan oleh General Manager, Manajer Operasional atau petugas Otoritas Sertifikasi.

7.0 Persyaratan Internal Intertek

Personil otoritas sertifikat akan memasukkan semua informasi yang diperlukan ke dalam sistem operasi iEnable untuk memulai proses penangguhan. (merujuk ke WI209 - “Suspension & Withdrawal - Entri Data iEnable” untuk perincian lebih lanjut)

Setiap Unit Bisnis Intertek yang terakreditasi bertanggung jawab untuk melacak sertifikasi yang dicabut yang semula dikeluarkan berdasarkan akreditasinya. Minimal, informasi berikut dilacak :

a) Catatan pemberitahuan yang dikirim ke PPIU dan atau PIHK.
b) Jika penarikan disebabkan oleh kegagalan layanan atau masalah terkait dengan peraturan, Manajer Program akan diberitahu dan akan mempertimbangkan jika ada lembaga publik yang meminta pemberitahuan, dan mengambil tindakan yang sesuai.

Status penarikan sertifikasi klien akan tetap ada di direktori klien tersertifikasi untuk jangka waktu setidaknya 90 hari

8.0 iEnable Input

Personil otoritas sertifikat akan memasukkan semua informasi yang diperlukan ke dalam sistem operasi iEnable untuk memulai proses penangguhan. (merujuk ke WI209 - "Suspension & Withdrawal - Entri Data iEnable" untuk perincian lebih lanjut).

REVISION LOG

Revision #	Description of Change	Release Date
0	Original Initial Document	01-NOV-2018
1	Penyesuaian dengan KMA 1251	16 June 2022