

1. PENDAHULUAN

PT. QAI INDONESIA adalah nama merek dan sebagai Lembaga Sertifikasi independen yang menawarkan layanan sertifikasi system manajemen mutu.

PT QAI Indonesia selanjutnya disebut sebagai Lembaga Sertifikasi/LS, memberikan penilaian dan sertifikasi independen kesesuaian pada standar persyaratan yang dioperasikan oleh organisasi.

Visi :

Menjadi Lembaga Sertifikasi di bidang Sistem Manajemen ISO maupun standar Nasional/Internasional lainnya yang independen dan kredibel di tingkat Nasional maupun Internasional.

Misi:

1. Menyediakan layanan sertifikasi kepada seluruh klien dengan menerapkan prinsip-prinsip : ketidakberpihakan, kompetensi, bertanggung jawab, keterbukaan, kerahasiaan responsif terhadap keluhan dan pendekatan risiko

2. Menjalankan dan menjaga serta mengembangkan secara terus-menerus Sistem Manajemen Mutu pada seluruh tingkatan organisasi berdasarkan umpan balik pelanggan dan peraturan perundangan terkait yang berlaku

3. Mengevaluasi dan meningkatkan standar kompetensi dan pemenuhannya oleh seluruh personil yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi

4. Menyediakan layanan sertifikasi sesuai dengan perkembangan persyaratan standar sistem manajemen terbaru dan kebutuhan klien PT QAI Indonesia sebagai lembaga independen yang peduli dengan pengembangan berkelanjutan melalui:

1. Penyediaan Sistem Manajemen Mutu baik secara Nasional dan Internasional;
2. Peningkatan pelayanan yang berkelanjutan untuk memastikan kecepatan, akurasi dan efisiensi untuk mencapai kepuasan pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan;
3. Memfasilitasi dan mendukung peningkatan produktivitas, kualitas

barang dan jasa, kepuasan pelanggan dan daya saing produk;

4. Kesadaran tentang pentingnya ketidakberpihakan, manajemen konflik kepentingan, dan memastikan objektivitas dalam melakukan kegiatan Lembaga Sertifikasi manajemen;
5. Peningkatan berkelanjutan kemampuan personil PT QAI Indonesia (Lembaga Sertifikasi) untuk mencapai tujuan di atas.

2. RUANG LINGKUP

2.1. Dokumen ini, bersama dengan aplikasi untuk penawaran, dokumen penawaran, (ketika diterima dan ditandatangani oleh Klien) dan persyaratan Penggunaan Logo yang diterbitkan oleh 'Lembaga Sertifikasi' akan membentuk syarat dan ketentuan kontrak antara pihak.

2.2. Layanan lingkup Lembaga Sertifikasi untuk sertifikasi system manajemen mutu yang diakreditasi oleh KAN sebagai berikut :

No.	Kategori	EA Code
1	fish disease, quality & safety of fishery products; fisheries port administration services, public services and administration	36

Catatan : dalam Proses untuk Akreditasi KAN

3. KONDISI UMUM

Kondisi awal untuk memperoleh, mempertahankan sertifikasi dan menunjang aplikasi adalah pemohon sertifikasi (aplikan) setuju dan mengikuti prosedur serta aturan :

3.1 Mengisi Form Registrasi Klien (F.PR-QAI-13-01) dan menandatangani.

3.2 Semua informasi yang diperlukan oleh LS untuk melengkapi program penilaian harus disediakan oleh aplikasi seperti :

- a. Ruang lingkup sertifikasi
- b. Nama dan alamat organisasi
- c. Informasi umum sesuai ruang lingkup sertifikasi yang dimohon seperti legalitas dan dokumen pendukung kegiatan operasional, sumberdaya manusia dan

- teknisnya, fungsi dan jika ada hubungannya dengan organisasi yang lebih besar.
- d. Informasi mengenai seluruh proses yang di outsourcing/subkontrak.
 - e. Informasi mengenai penggunaan konsultan yang berkaitan dengan system manajemen.
- 3.3 LS menindaklanjuti dengan meminta kelengkapan data/dokumen untuk memenuhi persyaratan sertifikasi, membuat seluruh pengaturan yang diperlukan untuk melaksanakan penilaian termasuk ketentuan untuk menguji dokumentasi dan akses ke seluruh bidang, serta membuat ketentuan untuk mengakomodasi kehadiran pengamat (misal auditor akreditasi atau calon auditor).
- 3.4 Dalam hal aplikasi/klien tersertifikasi mengajukan permohonan sertifikasi multilokasi (multisite) maka LS menindaklanjuti dengan meminta hasil internal audit secara keseluruhan (100%).
- 3.5 LS melakukan kajian terhadap data/dokumen yang disampaikan oleh aplikasi. Dalam hal aplikasi tidak memenuhi persyaratan minimal, maka aplikasi diminta melengkapi persyaratan yang dimaksud. Dalam hal aplikasi memenuhi persyaratan, proses sertifikasi dapat dilanjutkan.
4. **KERAHASIAAN**
- 4.1. LS bertanggung-jawab untuk menjamin kerahasiaan semua informasi auditee atau pihak terkait operasi sistem sertifikasi sebagai akibat dari hubungannya dengan organisasi. Kerahasiaan dijaga oleh seluruh tingkatan struktur personal sertifikasi, termasuk komite dan lembaga eksternal atau personal yang bertindak atas namanya dan perwakilannya.
- 4.2 LS akan memberi informasi kepada Auditee terlebih dahulu mengenai informasi yang menjadi wilayah publik. Seluruh informasi yang akan dianggap rahasia, kecuali bila diwajibkan atas dasar hukum atau diminta oleh badan akreditasi.
5. **APLIKASI UNTUK PENDAFTARAN**
- 5.1. Sebelum pelaksanaan sertifikasi, Klien harus melengkapi formulir aplikasi yang tersedia berdasarkan permintaan dari Kantor Lembaga Sertifikasi dan / atau alamat email: ptqaiindonesia@gmail.com
- 5.2. Aplikasi untuk sertifikasi ulang (atau pembaruan sertifikasi) akan diterapkan jika ada perubahan signifikan yang terjadi dalam sistem manajemen organisasi, mis. Perubahan ruang lingkup, peraturan, dll.
6. **AUDIT AWAL, PENGAWASAN (SURVEILANS), DAN RE-SERTIFIKASI**
- 6.1. Penilaian audit awal dilakukan dalam dua tahap, yaitu audit tahap 1 yang meliputi dokumen penilaian dan kunjungan lapangan dan / atau penilaian awal, dan audit tahap 2 yang disebutkan sebagai penilaian lokasi untuk sertifikasi, pengawasan, dan penilaian ulang system mutu klien dan juga evaluasi area spesifik.
- 6.2. Pada audit tahap-1 untuk tinjauan dokumentasi, Klien harus menyiapkan dan / atau menyerahkan ke LS terkendali dari dokumentasi berikut:
- a. Dokumentasi Sertifikasi: Manual Mutu, Prosedur Operasi dan Instruksi Kerja termasuk di dalamnya kebijakan / komitmen peraturan dan persyaratan lain yang terkait.
 - b. Perundang-undangan dan Daftar Persyaratan lainnya.
 - c. Tujuan, Target dan Program Manajemen (Key Performance Indicator).
 - d. Penjelasan tentang organisasi di tempat proses (rencana lokasi / peta lokasi, termasuk batas-batas).
 - e. Informasi yang relevan terkait hasil atau pencatatan pengujian laboratorium (internal / eksternal) jika relevan.
 - f. Dokumentasi sistem mutu dan hasil pengujian dan / atau pengemasan produk (kualitas produk)
 - g. Dokumen / catatan lain yang relevan
 - h. Sistem dokumen mutu pemohon harus mematuhi persyaratan hukum dan lainnya, penerapan sistem manajemen lingkungan mutu dan standar produk dan kemasan.
- 6.3. Audit pengawasan harus dilakukan setidaknya setahun sekali. Tanggal audit

surveilans pertama setelah sertifikasi awal tidak boleh lebih dari 12 bulan dari hari terakhir audit tahap 2.

6.4. LS akan melakukan sertifikasi ulang pada interval 3 (tiga) tahun, sebelum masa berakhirnya sertifikasi. Dalam hal ini, semua tindakan korektif dan pencegahan sudah harus ditutup. Penilaian ulang mungkin juga membutuhkan audit tahap 1 di situasi di mana ada perubahan signifikan pada sistem manajemen.

6.5. Klien harus diberitahu tentang hasil dari Audit awal, pengawasan, dan audit sertifikasi ulang.

7. RESPON TINDAKAN KOREKSI DAN KOREKTIF

7.1. Tindakan Perbaikan (NCR) harus ditanggapi oleh Klien setelah laporan ketidaksesuaian diterbitkan, dengan persyaratan sebagai berikut:

- a) NCR yang diterbitkan pada audit awal tahap 1 harus ditanggapi tidak lebih dari 6 bulan.
- b) NCR yang diterbitkan pada audit awal tahap 2 harus dijawab tidak lebih dari 3 bulan.
- c) Ketidaksesuaian Mayor pada surveilans dan /atau penilaian ulang harus ditanggapi tidak lebih dari 1 bulan.
- d) Ketidaksesuaian kecil (minor) pada pengawasan dan/ atau penilaian ulang harus ditanggapi tidak lebih dari 2 bulan

7.2. Ketika klien gagal memenuhi persyaratan yang disebutkan di:

- a) Poin a, perlu meninjau formulir aplikasi Klien dan perlu melakukan audit tahap-1 untuk tinjauan dokumentasi.
- b) Poin b, akan diberikan surat peringatan dan memberikan kesempatan kepada klien untuk menyelesaikan NCR tidak lebih dari 3 (tiga) bulan; dan jika klien gagal untuk menanggapi NCR (s) dalam batas waktu selama 3 bulan maka klien harus mendaftarkan kembali melalui Aplikasi Untuk Pendaftaran.
- c) Point c, dan/ atau d; akan diberikan surat peringatan dan memberikan kesempatan

kepada klien untuk menyelesaikan NCR tidak lebih dari 2 (dua) bulan toleransi; dan jika Klien gagal untuk menanggapi NCR dalam batas waktu selama 2 bulan maka klien akan dibekukan (lihat poin 16).

8. PEMBERIAN SERTIFIKAT

Ketika klien memenuhi semua persyaratan untuk pendaftaran dan direkomendasikan sebagai hasil pelaksanaan audit tahap II, pemohon akan diberitahu dan Sertifikat diterbitkan. Sertifikat akan tetap menjadi milik 'Lembaga Sertifikasi' dan tidak boleh disalin atau direproduksi dengan cara apa pun tanpa persetujuan sebelumnya dari LS. Sertifikat berlaku untuk jangka waktu tiga tahun sejak tanggal sertifikat diterbitkan.

9. AUDIT KHUSUS

Audit khusus dilakukan berdasarkan:

- a) penambahan ruang lingkup sertifikasi (lihat poin 13)
- b) audit singkat untuk menyelidiki keluhan, dan / atau tanggapan terhadap perubahan (lihat poin 6), dan / atau sebagai tindak lanjut pada klien yang ditangguhkan, dan dilakukan dalam kunjungan mendadak.

10. PEMBARUAN SERTIFIKAT

10.1. Pembaruan sertifikat dapat berarti resertifikasi. Sertifikat harus divalidasi setiap siklus tiga tahun dan harus mengikuti format yang sama dengan penilaian awal (poin 8). Klien harus diinformasikan persyaratan pembaruan sertifikat selama kunjungan pra-pembaruan yaitu kunjungan pengamatan (surveilans) terakhir dari siklus tiga tahun.

10.2. Kegiatan resertifikasi tidak boleh dilakukan melebihi 6 (enam) bulan dari tanggal kadaluarsa sertifikat. Masa berlaku tiga tahun dari sertifikat yang divalidasi dihitung dari tanggal berakhirnya sertifikat yang terakhir.

11. PERLUASAN DAN PENGURANGAN RUANG LINGKUP

11.1. Auditee yang berkeinginan untuk mengajukan perluasan atau pengurangan ruang

lingkup sertifikasi dapat mengajukan permohonan secara tertulis kepada QAI Indonesia dan dapat disepakati dalam addendum kontrak.

11.2. Perluasan ruang lingkup dapat dilakukan bersamaan dengan kegiatan pengawasan (surveilans).

11.3. Pengurangan ruang lingkup dapat disebabkan dalam kasus pembekuan yang tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan.

12. PERUBAHAN PERSYARATAN SERTIFIKASI

12.1. Apabila terjadi perubahan persyaratan sertifikasi akibat peraturan perundangan atau aturan sertifikasi maka LS akan memberitahukan kepada auditee yang telah mendapatkan sertifikat.

12.2. Dalam hal terdapat perubahan standar, maka LS akan melakukan verifikasi berdasarkan standar tersebut.

13. PENGGUNAAN SERTIFIKAT DAN LOGO

13.1. LS akan mengambil langkah-langkah yang layak untuk mengawasi penggunaan sertifikat dan logo yang dicantumkan sesuai dengan aturan penggunaan logo. Referensi yang salah dalam aplikasi atau pemakaian yang keliru dari sertifikat atau logo yang ditemui dalam periklanan, katalog, dan lain-lain akan dilakukan tindakan yang layak, termasuk di dalamnya pencabutan sertifikat, tindakan hukum, dan atau publikasi dari pencabutan sertifikat.

13.2. Hak dan Kekayaan Intelektual dari LS yang melekat di seluruh layanan berupa tanda, logo, nama, dokumen, form dll tetap menjadi milik LS dan tidak dapat dijual atau diberikan lisensi penggunaan oleh klien. LS akan mengaudit penggunaan logo dan/atau tanda pada kunjungan berikutnya. LS mempunyai hak untuk menarik hak menggunakan logo, sertifikat dan dokumentasi audit ketika kontrak selesai, dengan alasan apapun.

13.3. Auditee harus mengontrol pemakaian logo dalam produknya. Apabila timbul klaim yang terkait dengan penyalahgunaan logo oleh

auditee, maka menjadi tanggungan sepenuhnya.

13.4. Penggunaan logo Badan Akreditasi diatur dalam aturan penggunaan logo dan digunakan bersamaan dengan logo LS untuk ruang lingkup yang telah diakreditasi.

14. MODIFIKASI SIGNIFIKAN YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS SERTIFIKASI

14.1. Pemegang Sertifikasi harus menginformasikan LS secara tertulis tentang perubahan-perubahan yang terjadi selambat-lambatnya 14 hari kalender sebelum pelaksanaan audit melalui form Registrasi F.PR-QAI-13-01 meliputi:

- Perubahan status hukum/izin, nama organisasi dan atau kepemilikan.
- Perubahan/pergantian struktur manajemen.
- Perubahan lainnya yang mempengaruhi kinerja system manajemen mutu

14.2. LS akan menentukan apakah perubahan yang terjadi mempengaruhi ruang lingkup sertifikasi. Kealpaan dalam menginformasikan perubahan kepada LS dapat menyebabkan pembekuan sertifikat.

14.3. Verifikasi terhadap perubahan yang terjadi dapat dilakukan melalui audit khusus atau pada saat kunjungan audit berikutnya.

15. PENYALAHGUNAAN SERTIFIKAT DAN LOGO

15.1. LS akan mengambil langkah-langkah pencegahan yang layak untuk mengawasi penggunaan sertifikat yang dikeluarkannya ataupun Logo yang dicantumkan pada produk, kartu nama atau publikasi sertifikasi di media massa.

15.2. Referensi yang salah dalam pendaftaran atau pemakaian yang keliru dari sertifikat atau logo yang ditemui dalam periklanan, katalog, dan lain-lain akan dilakukan tindakan yang layak, termasuk di dalamnya pencabutan, tindakan hukum, dan atau publikasi dari pencabutan sertifikat.

16. PEMBEKUAN SERTIFIKAT

16.1. Sertifikat LS dapat dibekukan untuk jangka waktu terbatas jika ditemukan kondisi sebagai berikut :

- a. Tindak lanjut hasil keputusan audit surveilan atau audit khusus.
 - b. Pemegang sertifikat tidak bersedia dilakukan pengawasan (surveilan) sesuai jangka waktu yang ditetapkan sesuai program audit.
 - c. Adanya indikasi penyalahgunaan sertifikat.
 - d. Pemegang sertifikat meminta pembekuan sertifikat secara sukarela.
 - e. Gagal memenuhi kewajiban keuangan kepada LS.
 - f. Laporan penyelesaian keberatan merekomendasikan sertifikat ditangguhkan.
- 16.2. Jangka waktu pembekuan sertifikat adalah paling lama 6 (enam) bulan, LS akan mempublikasikan status pembekuan sertifikat.
- 16.3. Pemegang sertifikat tidak boleh menggunakan sertifikat dan logo pada produk, proses atau layanan selama pembekuan sertifikat.
- 16.4. Pembekuan sertifikat akan dikonfirmasi secara tertulis oleh LS kepada pemegang sertifikat dengan menunjukkan kondisi mana pembekuan tersebut dapat dibatalkan.
- 16.5. Sebelum akhir masa pembekuan, pemeriksaan akan dilakukan untuk menentukan apakah kondisi yang ditunjukkan dalam perbaikan untuk memberlakukan kembali sertifikat telah terpenuhi.
- 16.6. Dalam hal kondisi perbaikan telah dipenuhi, atau telah dilakukan audit pengawasan sebelum masa berakhirnya pembekuan sertifikat, pembekuan akan dicabut dan pemegang sertifikat akan diinformasikan tentang pemakaian kembali sertifikatnya.
- 16.7. Semua biaya yang dikeluarkan LS dalam penangguhan dan pemberlakuan kembali sertifikat, akan dikenakan kepada pemegang sertifikat.

17. PENCABUTAN SERTIFIKAT

- 17.1. Sertifikat dapat dicabut dalam kondisi:
 - a. Pemegang sertifikat meminta pencabutan sertifikat secara sukarela.
 - b. Tindak lanjut hasil keputusan audit surveilan atau audit khusus.
 - c. Gagal memenuhi kewajiban keuangan kepada LS.

- d. Pemegang sertifikat tidak dapat memenuhi perbaikan penyebab pembekuan sertifikat sampai batas akhir masa pembekuan.
- e. Pemegang sertifikat tidak bersedia dilakukan audit pengawasan setelah masa berakhirnya pembekuan sertifikat.
- f. Organisasi tidak melakukan operasional sesuai ruang lingkup sertifikasi sampai masa berlakunya pembekuan sertifikat berakhir, dengan merujuk poin a-e di atas.

17.2. Dalam kasus seperti di atas LS memiliki wewenang untuk melakukan pencabutan, dan akan dipublikasikan oleh LS.

17.3. Jika sertifikat dicabut, LS akan menarik sertifikat dan pemegang sertifikat wajib mengembalikan sertifikat tersebut beserta menyelesaikan kewajiban-kewajiban yang tercantum dalam kontrak.

17.4. Organisasi yang telah dicabut sertifikatnya dapat memperoleh kembali hak untuk memperoleh sertifikat dengan melalui proses pendaftaran awal dan diperlakukan sebagai klien baru.

18. TRANSFER SERTIFIKAT

18.1. Transfer sertifikat dapat dilakukan dari satu LS kepada LS lain yang diakreditasi KAN dan memiliki lingkup akreditasi yang sama.

18.2. Transfer Sertifikat dapat dilakukan atas dasar:

- a. Permintaan pemegang Sertifikat, atau
- b. LS penerbit sertifikat dicabut akreditasinya oleh KAN.

18.3. Transfer sertifikat diajukan oleh pemegang sertifikat kepada LS penerima transfer dengan tembusan kepada KAN.

18.4. Tatacara transfer sertifikat mengacu kepada prosedur transfer sertifikat (PR-QAI-09)

19. PUBLISITAS PEMEGANG SERTIFIKAT

19.1. Pemegang Sertifikat memiliki hak untuk mempublikasikan bahwa produk, proses, layanan dan / atau kinerjanya telah dinilai dan menerapkan logo yang sesuai pada bahan stasioner dan promosi yang berkaitan dengan ruang lingkup pendaftaran sebagaimana tercantum dalam Sertifikat Pendaftaran.

19.2. Dalam setiap kasus, klien harus memastikan bahwa, dalam publikasi dan iklannya, tidak ada kebingungan yang timbul antara produk, proses dan / atau layanan yang terdaftar dan tidak terdaftar. Perusahaan tidak akan membuat klaim yang dapat menyesatkan pembeli untuk meyakini bahwa suatu produk, proses, atau layanan dicakup oleh pendaftaran padahal sebenarnya tidak.

19.3. Pemegang Sertifikasi diperbolehkan menggunakan logo 'Lembaga Sertifikasi' pada kop surat, iklan di media massa, katalog, produk, kemasan produk dan publikasi lainnya, sesuai dengan ruang lingkup pendaftaran.

20. KELUHAN, BANDING, DAN SENGKETA

20.1. Auditee harus menyimpan rekaman seluruh keluhan yang diketahui berkaitan dengan pemenuhan persyaratan sertifikasi dan membuat rekaman tersedia bagi LS bila diminta, dan

a. Mengambil tindakan yang tepat terhadap keluhan dan setiap kekurangan yang ditemukan yang mempengaruhi kesesuaiannya terhadap persyaratan sertifikasi;

b. mendokumentasikan tindakan yang diambil

20.2. Banding adalah proses yang dilakukan oleh Auditee kepada LS apabila hasil keputusan sertifikasi tidak dapat diterima oleh Auditee. Banding diajukan secara tertulis oleh Auditee kepada LS selambat-lambatnya 14 hari kalender terhitung sejak disampaikannya laporan keputusan hasil penilaian.

20.3. Keluhan atau banding yang ditindaklanjuti adalah keluhan atau banding yang disampaikan secara tertulis dilengkapi data pendukung berupa bahan bukti yang relevan dan belum digunakan dalam proses penilaian, disertai identitas yang mengajukan keluhan atau banding secara jelas, sekurang-kurangnya nama individu atau lembaga, bukti identitas, alamat dan nomor telepon, serta pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar.

20.4. Penyelesaian atas keluhan atau banding dapat dilakukan oleh Tim Ad-Hoc dan akan disampaikan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding selambat-

lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender sejak diterimanya laporan keluhan atau banding.

20.5. Dalam hal keluhan atau banding yang ditujukan kepada QAI Indonesia tidak dapat diselesaikan, maka keluhan atau banding dapat diajukan kepada KAN, dengan tembusan kepada Direktur PT QAI Indonesia.

20.6. Keluhan dan pengaduan terhadap kinerja QAI Indonesia di dalam melaksanakan sertifikasi dapat diajukan secara tertulis oleh Auditee kepada Divisi Operasi PT QAI Indonesia dengan email ptqaiindonesia@gmail.com.

20.7. Semua perselisihan atau banding yang mungkin timbul dalam kaitan kegiatan sertifikasi diselesaikan dengan prosedur banding, keluhan dan perselisihan PR-QAI-08.

20.8. Seluruh biaya yang terjadi dari penyelesaian melalui pihak ketiga akan dibayar secara adil oleh masing-masing pihak.

21. MATERIALITY (DASAR OPINI)

'Lembaga Sertifikasi' melaksanakan kegiatan auditnya melalui proses pengambilan sampel untuk menentukan apakah Sistem memenuhi prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam standar sistem manajemen nasional / internasional yang relevan. Setiap pernyataan kesesuaian yang dikeluarkan oleh 'Lembaga Sertifikasi' dalam bentuk laporan atau sertifikat dll. Didasarkan pada proses pengambilan sampel ini, oleh karena itu 'Lembaga Sertifikasi' tidak menjamin, mewakili atau menyatakan bahwa pernyataan-pernyataan ini berarti bahwa semua kegiatan sesuai dengan standar yang relevan pada saat audit atau bahwa setelah kegiatan audit, kegiatan-kegiatan yang diaudit akan terus sesuai dengan Standar yang relevan. Klien berjanji untuk membuat semua pelanggan dan pengguna akhir paham akan ketentuan sebelumnya dari klausul ini.

22. BIAYA

22.1. Biaya akan diuraikan dalam Surat Perjanjian kerjasama (Kontrak) yang disampaikan kepada klien. Biaya tersebut berdasarkan pada komponen biaya yang ditetapkan pada saat mengajukan penawaran. LS memiliki hak untuk menaikkan biaya selama masa sertifikasi. LS dalam memberikan

kenaikan biaya, akan mendiskusikan dengan pihak pelanggan untuk saling disepakati.

22.2. 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 (auditor akreditasi atau calon auditor), jumlah tapak/site; ruang lingkup; hasil audit sebelumnya untuk klien re-sertifikasi. Perhitungan biaya mengacu pada sistem hari orang kerja (HOK).

22.3. Biaya tambahan akan diajukan untuk kerja tambahan yang tidak termasuk dalam Kontrak yang telah disetujui kedua belah pihak. Biaya tambahan ini diajukan untuk kegiatan keperluan khusus (audit khusus dan/ atau audit sewaktu-waktu), kunjungan pengawasan berkala tambahan yang diperlukan yang tidak tercantum dalam jadwal.

23.4. Biaya di atas tidak termasuk biaya perjalanan dan biaya lain yang berhubungan dengan akomodasi, hotel, laundry, meals, dll., yang akan dibebankan khusus sesuai pengeluaran yang dilakukan. Semua biaya dan biaya tambahan dikenakan pajak sesuai dengan tarif yang berlaku.

23. KEBIJAKAN ANTI SUAP

23.1. 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.

23.2. Berdasarkan prinsip ketidakberpihakan, LS bertanggungjawab untuk mencegah dan menghindari dari segala bentuk potensi suap dan/atau menyuap dari dan/atau kepada klien dan pihak lainnya.

23.3. Kebijakan anti suap mengatur seluruh karyawan, auditor, personil sub kontraktor, dan pihak berkepentingan lainnya.

23.4. Perilaku-perilaku yang tidak dapat diterima

a. Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan

pribadi atau keuntungan ke penerima atau orang atau badan yang terkait dengan mereka.

b. Meminta sebuah bujukan (imbalan finansial atau lainnya) dari setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan

c. Menawarkan setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) untuk setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan

23.5. Pemberian Hadiah

Dari waktu ke waktu pelanggan, pemasok atau orang lain dan/ atau organisasi mungkin menawarkan hadiah bagi auditor/ subkontraktor. Hadiah ini bisa hadiah kecil atau sesuatu yang mahal. Hadiah (termasuk layanan diskon) dari nilai yang berlebihan tidak dapat diterima, kecuali diizinkan oleh Pimpinan Manajemen atau personil penghubung manajemen (dalam kasus subkontraktor). LS dapat memerintahkan auditor/ subkontraktor dengan sopan menolak pemberian hadiah ini, tidak peduli berapa atau apa nilainya, jika personil LS berkeyakinan hadiah tersebut dapat membahayakan integritas, ketidakberpihakan dan reputasi perusahaan.

24. KODE ETIK

24.1. Kegiatan bisnis LS didasarkan pada reputasi LS, klien, Konsumen dari klien dan kelompok yang lebih luas dari para stakeholder secara keseluruhan mengandalkan LS QAI Indonesia untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak.

24.2. Jika teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen LS. Pihak yang melakukan penyelidikan adalah personil yang independen dan bukan dari personil yang telah menyebabkan kemungkinan pelanggaran tersebut. Temuan akurat berdasarkan dari bukti yang diperoleh bersama-sama dengan rekomendasi akan dilaporkan kepada Pimpinan Manajemen.

24.3. Kode Etik Umum:

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

- b. Bertindak sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini serta praktek dari perusahaan
- c. Bekerja dengan aman, menegakkan kebijakan kesehatan & keselamatan dan praktik perusahaan
- d. Berkomunikasi dengan jelas, efektif dan terbuka
- e. Melindungi semua informasi rahasia dan bertindak sesuai dengan Kontrak.
- f. Bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan.
- g. Memperlakukan kolega, klien dan stakeholder lainnya pada tingkat yang sesuai dari pertimbangan dan rasa hormat
- h. Menghormati keyakinan, hati nurani dan keragaman dalam arti yang luas
- i. Menghindari perilaku yang dapat dianggap sebagai pelecehan, intimidasi, eksploitasi atau intimidasi
- j. Menjaga reputasi dan aset perusahaan

25. KEWAJIBAN

25.1. Lembaga Sertifikasi menerima tanggung jawab atas kerugian langsung Klien akibat kerusakan dan kehilangan pada properti Klien yang disebabkan secara langsung oleh pelanggaran Kontrak dan/atau kelalaian Lembaga Sertifikasi dan personil yang ditugaskan. Besaran nilai yang akan ditanggung-gugatkan untuk pelanggaran kontrak dan/atau kelalaian Lembaga Sertifikasi untuk klien dijamin oleh Lembaga Sertifikasi dalam bentuk dana cadangan di rekening Lembaga sertifikasi yang nilainya tidak lebih besar dari nilai kontrak pekerjaan yang dilakukan, dengan mempertimbangkan hasil investigasi yang telah disepakati kedua belah pihak.

25.2. Klien akan mengganti kerugian 'Lembaga Sertifikasi' atas permintaan terhadap setiap kehilangan atau kerusakan pada properti atau cedera atau kematian seseorang yang disebabkan oleh kelalaian, tindakan atau kelalaian atau kesalahan penyajian Klien, karyawannya, agen atau subkontraktor

26. FORCE MAJEURE

'Lembaga Sertifikasi' tidak bertanggung jawab dalam keadaan di luar kontrol yang wajar ("force majeure"). Waktu untuk kinerja mungkin akan diperpanjang pada periode force majeure.

27. HUKUM

Kontrak ini diatur sesuai dengan Hukum Indonesia dan para pihak tunduk pada yurisdiksi eksklusif Pengadilan Indonesia.

28. UMUM

Para pihak dalam Kontrak adalah independen dan tidak ada dalam kontrak ini yang akan dianggap menempatkan para pihak dalam hubungan atasan/ karyawan, prinsipal/ agen, mitra.

QAI CERTIFICATION MEMPUNYAI HAK UNTUK MENAMBAH, MENGHAPUS, ATAU MENGUBAH PETUNJUK PELAKSANAAN INI TANPA PEMBERITAHUAN SEBELUMNYA.