



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4



Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
1 / 12

PERSETUJUAN DOKUMEN

STATUS DOKUMEN:

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

Dibuat oleh,	Diperiksa & disetujui oleh,
	
Tanggal: 13/08/2024	Tanggal: 13/08/2024



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
3 / 12

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	SELEKSI			
	Permohonan	<ol style="list-style-type: none">1. Calon Klien menyampaikan permohonan melalui email atau telepon kepada pihak MSMS Certification.2. Selanjutnya pihak marketing menyampaikan dokumen permohonan kepada calon klien.	Marketing	<ul style="list-style-type: none">• FRM-100-001 Info Sheet• Manual Sertifikasi Sistem Manajemen



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
4 / 12

		3. Calon Klien mengisi form infosheet dengan lengkap sendiri atau dibantu pihak Marketing.		
	Tinjauan permohonan	<p>Setelah seluruh informasi lengkap, Direktur Teknik & Sertifikasi melaksanakan tinjauan permohonan. Hal-hal yang dilihat dalam tinjauan permohonan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ruang lingkup sertifikasi• Jumlah karyawan dan shift, bila ada• Jumlah lokasi, permanen dan sementara• Kompleksitas proses• Auditor yang akan ditugaskan• Peninjau aplikasi mengkonfirmasi kepada tim auditor apakah mempunyai konflik kepentingan dengan calon klien yang sedang ditinjau. Jika ada konflik kepentingan maka, auditor tidak dapat ditugaskan untuk melakukan audit.• Durasi audit termasuk justifikasi apabila ada penambahan atau pengurangan durasi audit• Pelaksanaan audit, integrasi atau kombinasi. <p>Tinjauan permohonan disetujui oleh Direktur Teknik & Sertifikasi</p>	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none">• FRM-100-002 – Tinjauan Aplikasi• FRM-105-002, Daftar Konflik Kepentingan
	Quotation	<ol style="list-style-type: none">1. Setelah selesai tinjauan permohonan, Marketing akan membuat quotation kepada calon klien untuk ditandatangani oleh calon klien2. Quotation resmi ditandatangani oleh Direktur Utama untuk disampaikan kepada calon klien.	Marketing	<ul style="list-style-type: none">• IAF MD 5 update• FRM-102-001 – FRM-102-009 Worksheet Perhitungan Manday dan Penawaran
	Konfirmasi order	Calon klien menandatangani quotation sebagai konfirmasi order dilengkapi dengan stempel perusahaan.	Marketing	FRM-102-001 – FRM-102-009 Worksheet Perhitungan



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
5 / 12

				Manday dan Penawaran
	Kontrak Kesepakatan	Setelah konfirmasi order, Technical Support menyampaikan Kontrak Kesepakatan antara MSMS Certification dan klien untuk ditandatangani.	Marketing	FRM-100-003 - Kesepakatan Kerja Sama & Skema Sertifikasi Sistem Manajemen
2	PENETAPAN			
	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"> 1. Penjadwalan audit dilakukan oleh Direktur Teknik & Sertifikasi dan Scheduler 2. Kontak dengan klien 3. Jadwal audit tahap 1 disampaikan kepada klien dan disetujui oleh klien. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur Teknik & Sertifikasi • Scheduler 	<ul style="list-style-type: none"> • FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit • FRM-200-006 - Rencana Audit
	Audit Tahap 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Tahap 1 dilaksanakan di lokasi klien sesuai dengan durasi audit yang telah ditetapkan. 2. Apabila ada temuan saat audit tahap 1, maka klien diminta untuk menyelesaikan temuan terlebih dahulu. 3. Hasil audit tahap 1 ditetapkan melalui proses tinjauan oleh pengambil keputusan sertifikasi (Direktur Teknik & Sertifikasi) untuk menentukan apakah dapat dilanjutkan ke Audit Tahap 2 	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> • FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit • FRM-200-005 - Daftar Hadir • FRM-200-006 - Rencana Audit • FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit • FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan • FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
6 / 12

	Audit Tahap 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit tahap 2 dilaksanakan di lokasi klien dan setelah seluruh temuan pada Audit Tahap 1 ditutup. 2. Jadwal audit harus disampaikan kepada klien sebelum dilakukan Audit Tahap 2 dan disetujui oleh klien 3. Administrasi Audit Tahap 2 dilakukan sebagaimana dalam ISO 19011 mulai dari opening meeting s/d closing meeting 4. Temuan audit tahap 2 harus ditutup dan dilengkapi dengan bukti tindakan perbaikan untuk koreksi dan tindakan korektif-nya 5. Hasil Audit Tahap 2 ditinjau melalui Tinjauan Administrasi dan Tinjauan Teknis sebelum keputusan sertifikasi oleh Technical Reviewer dan Pengambil Keputusan. 	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> • FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit • FRM-200-005 - Daftar Hadir • FRM-200-006 - Rencana Audit • FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit • FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit • FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan • FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi
	Kategori Temuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. OFI: Pernyataan terdokumentasi yang teridentifikasi sebagai peluang perbaikan tetapi bukan rekomendasi yang sifatnya spesifik. OFI dapat ditindaklanjuti dengan action plan Rencana Tindakan 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. 	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> • FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan • FRM-200-010 Catatan Temuan Observasi atau temuan dapat menggunakan format tindakan perbaikan milik Klien
	Tindak lanjut hasil audit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seluruh temuan audit harus ditindaklanjuti oleh klien dan dilengkapi dengan bukti dari koreksi dan tindakan korektif. Temuan audit terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Temuan positif 	Auditor	<ul style="list-style-type: none"> • FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan • FRM-200-010 Catatan



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
7 / 12

		<ul style="list-style-type: none">• Temuan negatif:<ul style="list-style-type: none">a. OFI (Opportunity for Improvement)b. Non Conformity, perlu bukti koreksi dan tindakan korektif dan harus ditindaklanjuti maksimal dalam waktu 1 bulan2. Auditor harus melakukan verifikasi atas bukti tindakan perbaikan yang disampaikan oleh klien sampai tindakan perbaikan dinyatakan memenuhi dan ditutup.		Temuan Observasi atau temuan dapat menggunakan format tindakan perbaikan milik Klien
3	ATESTASI			
	Tinjauan Administrasi	<ol style="list-style-type: none">1. Technical Support melakukan pengecekan setiap minggu sekali untuk setiap audit yang telah dilaksanakan.2. Technical support menyampaikan reminder kepada auditor, auditor melaporkan seluruh dokumen audit paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah reminder.3. Setelah seluruh dokumen dikirim, Direktur Teknik & Sertifikasi melakukan Tinjauan Administrasi4. 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.5. Apabila ada informasi yang tidak sesuai dalam proses Tinjauan Administrasi, Manajer Sertifikasi dapat meminta perbaikan dari Auditor.	<ul style="list-style-type: none">• Direktur Teknik & Sertifikasi• Auditor	<ul style="list-style-type: none">• Paket laporan audit• FRM-201-001 - FRM-201-002 Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi
	Tinjauan Teknis	<ol style="list-style-type: none">1. Setelah Tinjauan Administrasi dinyatakan memenuhi, proses dilanjutkan pada Tinjauan Teknis2. Tinjauan Teknis dilakukan oleh Direktur Teknik & Sertifikasi.	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none">• Paket laporan audit• FRM-201-001 - FRM-201-002 Pemeriksaan



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
8 / 12

		<ol style="list-style-type: none"> 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 4. Apabila ada informasi yang tidak sesuai dalam proses Tinjauan Teknis, Direktur Teknik & Sertifikasi dapat meminta perbaikan dari Auditor, dengan mengirim kembali laporan audit atau membuat tindakan perbaikan 		dan Keputusan Sertifikasi
	Permintaan Pencetakan Sertifikat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan sertifikasi dilakukan setelah Tinjauan Teknis dinyatakan memenuhi 2. Pencetakan sertifikat dilakukan berdasarkan informasi yang diperoleh dari "Permintaan Pencetakan Sertifikat" yang dikonfirmasi oleh Auditor yang ditugaskan saat audit lapangan. Permintaan ini harus ditandatangani oleh Auditor dan Klien. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur Teknik & Sertifikasi • Auditor 	Permintaan Pencetakan Sertifikat
	Validasi Sertifikat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat berlakukan selama 3 tahun 2. Setiap tahun akan dilaksanakan audit surveilen. 3. Surveilen pertama dilaksanakan 12 bulan dari tanggal sertifikat 4. Surveilen kedua dilaksanakan 24 bulan dari tanggal sertifikat 	Direktur Teknik & Sertifikasi	Sertifikat
4	PEMELIHARAAN SERTIFIKAT			
	Surveilen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit surveilen dalam 1 siklus sertifikasi dilaksanakan selama 2 kali 2. Durasi dari survailen audit adalah 1/3 dari durasi audit awal. 3. 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 	Direktur Teknik & Sertifikasi	



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
9 / 12

		<p>dan badan akreditasi. Konfirmasi ruang lingkup sertifikasi juga dilakukan saat surveilen. Perubahan ruang lingkup sertifikasi dapat merevisi sertifikat yang telah diterbitkan</p> <p>4. 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">1. Keputusan sertifikasi untuk pemeliharaan dilakukan melalui 2 (dua) tahap yaitu tinjauan administrasi dan tinjauan teknis2. Keputusan sertifikasi berupa status sertifikasi dapat dipertahankan3. Audit resertifikasi dilakukan dalam rangka pembaharuan status sertifikasi.4. Audit resertifikasi dapat dilakukan tanpa audit tahap 1 apabila tidak ada perubahan besar dalam organisasi seperti dokumentasi, struktur organisasi, ruang lingkup, revisi standar.5. Durasi audit dalam rangka resertifikasi adalah 2/3 dari durasi initial audit	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none">• Paket laporan audit• FRM-201-001 - FRM-201-002 Pemeriksaan dan Keputusan Sertifikasi
5	RESERTIFIKASI			
	Audit resertifikasi	<ol style="list-style-type: none">1. Audit resertifikasi dilakukan dalam rangka pembaharuan status sertifikasi2. Audit resertifikasi dapat dilakukan tanpa Audit Tahap 1 apabila tidak ada perubahan besar dalam organisasi seperti dokumentasi, struktur organisasi, ruang lingkup, revisi standar.3. Durasi audit dalam rangka resertifikasi adalah 2/3 dari durasi audit awal4. Persyaratan audit yang diaudit dalam rangka resertifikasi	<ul style="list-style-type: none">• Direktur Teknik & Sertifikasi• Auditor	<ul style="list-style-type: none">• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit• FRM-200-005 - Daftar Hadir• FRM-200-006 - Rencana Audit• FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit• FRM-200-012 – FRM-200-



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
10 / 12

		<p>mencakup seluruh persyaratan seperti saat sertifikasi awal. Konfirmasi ruang lingkup sertifikasi juga dilakukan saat audit resertifikasi.</p> <p>5. Audit resertifikasi harus dapat menggambarkan keefektifan dari penerapan sistem manajemen dalam 3 tahun terakhir.</p>		<p>025 – Laporan Audit</p> <ul style="list-style-type: none"> FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi FRM-200-009 - Survey Kepuasan
	Keputusan resertifikasi	<ol style="list-style-type: none"> Keputusan resertifikasi dilakukan melalui 2 (dua) tahap tinjauan yaitu tinjauan administrasi dan tinjauan teknis Keputusan resertifikasi berupa pemberian kembali status sertifikasi kepada klien dan masa sertifikasi dilanjutkan untuk 3 tahun berikutnya. 	Direktur Teknik & Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"> FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit FRM-200-005 - Daftar Hadir FRM-200-006 - Rencana Audit FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi FRM-200-009 - Survey Kepuasan
6	LAIN-LAIN			
	Audit Kombinasi	<ol style="list-style-type: none"> Audit integrasi dilakukan apabila klien yang diaudit menerapkan sistem manajemen terintegrasi 	<ul style="list-style-type: none"> Direktur Teknik & Sertifikasi Auditor 	<ul style="list-style-type: none"> FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR

SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
11 / 12

		<p>dengan dokumentasi sistem manajemen yang sama.</p> <ol style="list-style-type: none">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.3. Auditor yang ditugaskan untuk melakukan audit integrasi4. harus memiliki kualifikasi sistem manajemen yang diintegrasikan. Apabila ada 1 auditor yang tidak memiliki kualifikasi maka jumlah mandaysnya tidak dapat diperhitungkan.5. Laporan audit integrasi harus menggambarkan penerapan dari sistem manajemen yang diintegrasikan.		<ul style="list-style-type: none">• FRM-200-005 - Daftar Hadir• FRM-200-006 - Rencana Audit• FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit• FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi• FRM-200-009 - Survey Kepuasan
	Multi lokasi	<ol style="list-style-type: none">1. Audit multi lokasi dilakukan apabila jumlah lokasi lebih dari satu.2. Kaidah audit multi lokasi mengikuti IAF MD 1.3. Justifikasi durasi audit untuk penambahan atau pengurangannya dilakukan saat tinjauan permohonan.4. Laporan audit multi lokasi harus dapat menggambarkan implementasi persyaratan sistem manajemen di setiap lokasi.5. Lokasi yang disertifikasi akan dinyatakan dalam Lampiran dari Sertifikat . Lokasi Kantor Utama akan tercantum pada "Bagian Utama" dari sertifikat.6.	<ul style="list-style-type: none">• Direktur Teknik & Sertifikasi• Auditor	<ul style="list-style-type: none">• FRM-200-003 - Konfirmasi Pelaksanaan Audit• FRM-200-005 - Daftar Hadir• FRM-200-006 - Rencana Audit• FRM-200-007 – Matriks Rencana Audit• FRM-200-012 – FRM-200-025 Laporan Audit• FRM-200-011 - Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan



**PT MULTI SISTEM
MANAJEMEN SERTIFIKASI**

PROSEDUR SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN

No. Dok:
PRO-100

Revisi:
4

Tanggal terbit:
01/06/2020

Halaman:
12 / 12

				<ul style="list-style-type: none">• FRM-200-010 - Catatan Temuan Observasi• FRM-200-009 - Survey Kepuasan
--	--	--	--	--

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**