



**PROSEDUR BAKU  
SURVEILAN**

Edisi : C  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 14 Februari 2022  
No. Dok. : LS-PB.17  
Halaman : 1 dari 7

1.0 Ruang Lingkup

Mencakup kegiatan surveilan sertifikasi.

2.0 Acuan

SNI ISO/IEC 17065:2012 klausul 7.9  
SNI ISO/IEC 17021-1:2015 klausul 9.6

3.0 Tanggung Jawab

- 3.1. Buss & Dev. Manager bertanggung jawab terhadap aktivitas yang berkaitan persiapan proses Surveilans di LS AGS.
- 3.2. Operational bertanggung jawab terhadap pelaksanaan proses Surveilans.
- 3.3. Lead Auditor / Auditor melaksanakan kegiatan audit terhadap klien
- 3.4. Petugas Pengambil Contoh (PPC) melaksanakan kegiatan pengambilan contoh terhadap produk klien
- 3.5. Panitia Teknis mengevaluasi laporan audit dan memberikan rekomendasi keputusan sertifikasi

4.0 Definisi

Surveilans adalah audit lokasi, bukan audit sistem secara menyeluruh, dan harus direncanakan bersama dengan kegiatan survailen lainnya, sehingga lembaga sertifikasi dapat memelihara kepercayaan bahwa sistem manajemen yang disertifikasi tetap memenuhi persyaratan diantara audit sertifikasi ulang.

5.0 Prosedur

5.1. Surveilans

- 5.1.1. Dilakukan setiap 1 tahun sekali atau sesuai ketentuan regulasi yang berlaku untuk memastikan pemenuhan terhadap persyaratan sistem manajemen dan bila ada perubahan informasi antara klien dan dan LS AGS.
- 5.1.2. LS AGS menyiapkan dan memperbaharui Rencana Surveilans untuk seluruh klien yang disertifikasi menggunakan formulir Program Surveilans – FR.17.01
- 5.1.3. Operational mengirimkan pemberitahuan terkait agenda surveilan kepada klien.

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi



## PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

### PROSEDUR BAKU SURVEILAN

Edisi : C  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 14 Februari 2022  
No. Dok. : LS-PB.17  
Halaman : 2 dari 7

- 5.1.4. Buss & Dev. Manager menghubungi klien untuk rencana pelaksanaan audit dan bagian Keuangan menerbitkan Invoice – FR.03.04 sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5.1.5. Apabila klien tidak memenuhi rencana / program surveilan sesuai dengan waktunya, maka klien dapat mengajukan pengunduran surveilan melalui surat resmi disertai dengan alasan pengunduran jadwal dan komitmen rencana pelaksanaan surveilan. ♦
- 5.1.6. Operational menerbitkan Usulan Tim Audit – FR.07.01 untuk disetujui oleh klien.
- 5.1.7. Jika Tim Audit disetujui, maka Operational menerbitkan Surat Tugas – FR.07.02 dan Lead Auditor segera menyiapkan Jadwal Audit – FR.07.03 untuk dikomunikasikan kepada klien.
- 5.1.8. Audit surveilan dilaksanakan sesuai dengan Audit Tahap 2 prosedur Proses Sertifikasi – LS-PB.07 s/d LS-PB.12 dan mencakup :
1. Audit internal dan tinjauan manajemen.
  2. Review tindakan yang diambil untuk ketidaksesuaian yang ditemukan pada audit sebelumnya.
  3. Penanganan keluhan.
  4. Efektifitas sistem manajemen untuk mencapai sasaran mutu klien dan hasil - hasil yang diinginkan terkait dengan sistem manajemen yang diharapkan.
  5. Pelaksanaan kemajuan rencana perbaikan berkelanjutan.
  6. Kelangsungan pengendalian operasional.
  7. Penggunaan tanda, logo dan / atau acuan sertifikasi lainnya.
  8. Review terhadap setiap perubahan
- 5.1.9. Pelaksanaan Opening Meeting
1. Opening Meeting dilakukan secara resmi oleh Lead Auditor dan dihadiri oleh seluruh manajemen klien yang kehadirannya direkam di dalam Daftar Hadir Audit – FR.07.04
  2. Opening Meeting bertujuan untuk memberikan penjelasan singkat tentang kegiatan audit yang akan dilaksanakan yang terperinci di dalam formulir Agenda Opening Meeting – FR.07.05

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi



## PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

### PROSEDUR BAKU SURVEILAN

Edisi : C  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 14 Februari 2022  
No. Dok. : LS-PB.17  
Halaman : 3 dari 7

5.1.10. Selama Audit, Tim Auditor mengumpulkan informasi relevan dengan tujuan audit, ruang lingkup dan kriteria dengan metode sampling yang sesuai dan dicatat dalam Laporan Audit Tahap 2 dan kemudian diverifikasi menjadi bukti audit.

5.1.11. Pelaksanaan Closing Meeting

1. Closing Meeting dilakukan secara resmi oleh Lead Auditor dan dihadiri oleh seluruh manajemen klien yang kehadirannya direkam di dalam Daftar Hadir Audit – FR.07.04
2. Closing Meeting bertujuan untuk menyampaikan kesimpulan audit termasuk rekomendasi terkait sertifikasi, ketidaksesuaian dan jangka waktu untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian yang terperinci di dalam formulir Agenda Closing Meeting – FR.07.06 untuk disetujui oleh klien
3. Lead Auditor memberikan kesempatan kepada klien untuk bertanya di dalam Closing Meeting.
4. Lead Auditor mendiskusikan dan menyelesaikan dengan klien terkait setiap perbedaan pendapat antara Tim Audit dan klien mengenai temuan audit ataupun kesimpulan audit.
5. Lead Auditor merekam perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan di dalam Laporan Audit Tahap 2 dan melaporkan kepada LS AGS.

5.1.12. Bila ditemukan ketidaksesuaian pada Audit Tahap 2, Klien harus menindaklanjuti dan menyampaikan tindakan koreksi dan korektif sesuai dengan jangka waktu yang disepakati antara Klien dengan Lead Auditor untuk diverifikasi dan ditutup sebelum status sertifikasi diberikan.

5.1.13. Lead Auditor menyerahkan salinan hasil Closing Meeting dan Laporan Ketidakesuaian yang ditemukan selama Audit Tahap 2 kepada klien untuk ditindaklanjuti.

5.1.14. Lead Auditor menyerahkan Daftar Hadir Audit – FR.07.04 untuk Opening dan Closing Meeting, Laporan Audit Tahap 2, dan Buku Harian Auditor – FR.07.07 kepada Operational dengan dibuktikan oleh Tanda Terima – FR.07.09

5.1.15. Operational menyampaikan tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh klien kepada Lead Auditor / Auditor yang bersangkutan atau

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi

**PROSEDUR BAKU  
SURVEILAN**

Edisi : C  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 14 Februari 2022  
No. Dok. : LS-PB.17  
Halaman : 4 dari 7

auditor lain yang terdaftar di LS AGS dengan ruang lingkup kompetensi yang sama untuk memverifikasi tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh klien dan apabila tindakan perbaikan yang dilakukan telah memenuhi persyaratan, ketidaksesuaian dapat ditutup.

5.1.16. Bila sesuai waktu yang disepakati, klien belum dapat menutup ketidaksesuaian hasil audit surveilan, LS AGS mempertimbangkan dan menetapkan tindakan Pembekuan / Pencabutan Sertifikat

5.1.17. Bila hasil audit surveilan memenuhi persyaratan, Operational menerbitkan Surat Pernyataan Lanjut Penggunaan Sertifikat – FR.17.02 yang ditandatangani oleh Manager Sertifikasi.

**5.2. Khusus untuk Sertifikasi PPIU :**

1. Kunjungan surveilan dilakukan terhadap klien yang tersertifikasi dengan peringkat C (Cukup)
2. Klien dapat mengajukan perubahan klasifikasi pada saat berjalannya siklus sertifikasi maupun resertifikasi

**5.3. Untuk Sertifikasi Produk, pengambilan contoh produk mengacu pada :**

1. Petunjuk Pengambilan Contoh Padatan (SNI 19-0428-1998)
2. Petunjuk Pengambilan Contoh Cairan dan Semi Padat (SNI 19-0429-1989)
3. Petunjuk Teknis masing-masing produk yang berlaku
4. Pengambilan Contoh – LS-PB.14

**5.4. Untuk Sertifikasi Usaha Pariwisata, surveilan mengacu pada regulasi Permenparekraf No.4 dan No.18 tahun 2021.**

1. Klien / perusahaan usaha pariwisata harus memenuhi penilaian sarana, organisasi dan sdm, persyaratan pelayanan, persyaratan produk usaha dan persyaratan sistem manajemen dan dilakukan evaluasi sesuai Audit Tahap 2 Proses Sertifikasi – LS-PB.10.
2. Surveilien dilaksanakan terhitung sejak keputusan Sertifikasi ditetapkan oleh LS AGS; dilaksanakan sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun sekali untuk usaha hotel berisiko tinggi dan sekurang-kurangnya setiap 10 (sepuluh) tahun sekali untuk usaha hotel berisiko menengah tinggi.
3. Pelaksanaan surveilan terhadap Usaha Pariwisata Hotel dilaksanakan secara virtual (remote audit). Surveilien usaha hotel berisiko menengah tinggi

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi

**PROSEDUR BAKU  
SURVEILAN**

Edisi : C  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 14 Februari 2022  
No. Dok. : LS-PB.17  
Halaman : 5 dari 7

dilaksanakan pada tahun ke 4 dan ke 7, sedangkan untuk usaha hotel berisiko tinggi dilaksanakan 1 (satu) kali antara tahun ke 1 dan tahun ke 5.

5.5. Pembekuan, Pencabutan dan Pengaktifan Kembali Ruang Lingkup Sertifikat

5.5.1. Klien yang telah mendapat sertifikat dapat dikenakan pembekuan atau pencabutan bila :

1. Sistem manajemen klien gagal untuk memenuhi persyaratan sertifikasi, termasuk efektifitas sistem manajemen.
2. Klien tidak mengizinkan pelaksanaan audit surveilan atau resertifikasi sesuai frekuensi yang telah disepakati atau dipersyaratkan.
3. Klien meminta secara sukarela untuk pembekuan sertifikasi.
4. Dalam kondisi pembekuan, sertifikasi sistem manajemen dinyatakan tidak berlaku.

5.5.2. Pelaksanaan

1. Operational menyampaikan pembekuan sertifikat dengan menerbitkan Surat Keterangan Status Sertifikasi – FR.19.01 yang sudah ditandatangani oleh Manager Sertifikasi kepada klien.
2. Klien diberikan waktu maksimal 3 ( tiga ) bulan untuk melakukan perbaikan dan bila tidak ditindaklanjuti, maka Sertifikat akan dicabut.

5.5.3. Operational memeriksa sebab – sebab yang dapat mengakibatkan pencabutan sertifikat karena perubahan standar yang berlaku.

5.5.4. Pengaktifan kembali sertifikat dapat dilakukan setelah pembekuan sertifikat

5.5.5. Untuk Klien yang telah dibekukan sertifikatnya, dapat dilakukan pengaktifan kembali dengan persyaratan bahwa ketidaksesuaian yang mengakibatkan dilakukannya pembekuan sertifikat, sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

5.5.6. Bila diperlukan, Operational menugaskan Auditor untuk melakukan verifikasi terhadap perbaikan yang sudah dilakukan oleh klien.

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi



## PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

### PROSEDUR BAKU SURVEILAN

Edisi : C  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 14 Februari 2022  
No. Dok. : LS-PB.17  
Halaman : 6 dari 7

- 5.5.7. Operational menyiapkan Surat Tugas – FR.07.02 kepada Panitia Teknis untuk dilakukan peninjauan ulang terkait hasil evaluasi perbaikan oleh klien.
- 5.5.8. Panitia Teknis melakukan Rapat Tinjauan Ulang terhadap sertifikat klien dan memberikan Rekomendasi di dalam Laporan Hasil Rapat Tinjauan Ulang Panitia Teknis – FR.17.03
- 5.5.9. Berdasarkan rekomendasi Panitia Teknis, Operational menyiapkan Surat Keterangan Status Sertifikasi – FR.19.01 yang ditandatangani oleh Manager Sertifikasi.
- 5.5.10. Klien yang Sertifikatnya dibatalkan tidak berhak lagi untuk menggunakan Sertifikat dan Tanda Sertifikasi milik LS AGS.
- 5.6. Pengurangan Lingkup Sertifikat
- 5.6.1. Pengurangan ruang lingkup sertifikat dikarenakan klien tidak mampu memelihara efektivitas dan konsistensi implementasi sistem manajemen sesuai persyaratan standar.
1. Evaluasi dilakukan ketika audit surveilan.
  2. Klien tidak mampu memenuhi persyaratan sertifikasi untuk ruang lingkup tertentu, maka Panitia Teknis merekomendasikan pengurangan ruang lingkup sertifikat yang bermasalah.
- 5.6.2. LS AGS akan menyampaikan Surat Keterangan Status Sertifikasi – FR.19.01 dan Lampiran Ruang Lingkup yang baru untuk Sertifikat Lama.
- 6.0 Lampiran
- |                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| 6.1. Program Surveilans     | – FR.17.01        |
| 6.2. Invoice                | – FR.03.04        |
| 6.3. Usulan Tim Audit       | – FR.07.01        |
| 6.4. Surat Tugas            | – FR.07.02        |
| 6.5. Jadwal Audit           | – FR.07.03        |
| 6.6. Daftar Hadir Audit     | – FR.07.04        |
| 6.7. Agenda Opening Meeting | – FR.07.05        |
| 6.8. Agenda Closing Meeting | – FR.07.06        |
| 6.9. Laporan Audit Tahap 2  | – FR.07 s/d FR.12 |

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi



**PROSEDUR BAKU  
SURVEILAN**

Edisi : C  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 14 Februari 2022  
No. Dok. : LS-PB.17  
Halaman : 7 dari 7

*sesuai masing-masing ruang lingkup*

- 6.10. Buku Harian Auditor — FR.07.07
- 6.11. Tanda Terima — FR.07.09
- 6.12. Surat Pernyataan Lanjut Penggunaan Sertifikat — FR.17.02
- 6.13. Surat Keterangan Status Sertifikasi — FR.19.01
- 6.14. Laporan Hasil Rapat Tinjauan Ulang Panitia Teknis — FR.17.03

Disahkan oleh : Manager Sertifikasi