



LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

PROSEDUR BAKU PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

Edisi : B
No. Revisi : 1
Tanggal : 23 Desember 2019
No. Dok. : PB 9.6
Halaman : 1 dari 8

1.0 Tujuan

Sebagai petunjuk pelaksanaan proses Pemeliharaan Sertifikasi.

2.0 Ruang Lingkup

Mencakup kegiatan Surveilans, Resertifikasi, Audit Khusus (perluasan lingkup atau audit mendadak), Pembekuan atau Pencabutan atau Pengurangan Lingkup Sertifikasi.

3.0 Acuan

PM 9.6 : Pemeliharaan Sertifikasi

4.0 Tanggung Jawab

- 4.1. Buss & Dev. Manager bertanggung jawab terhadap aktivitas yang berkaitan persiapan proses pemeliharaan sertifikasi di LSUP AGS.
- 4.2. Operational Manager bertanggung jawab terhadap pelaksanaan proses pemeliharaan sertifikasi di LSUP AGS.
- 4.3. General Manager bertanggung jawab pada keputusan proses pemeliharaan Sertifikasi.

5.0 Definisi

- 5.1. Surveilans adalah audit yang dimaksudkan untuk memantau pemenuhan standar usaha hotel oleh pelanggan tersertifikasi dari waktu ke waktu, tetapi bukan audit sistem secara menyeluruh, dan harus direncanakan bersama dengan kegiatan surveilans lainnya, sehingga lembaga sertifikasi dapat memelihara kepercayaan bahwa usaha pariwisata yang disertifikasi tetap memenuhi persyaratan diantara audit resertifikasi.
- 5.2. Resertifikasi adalah konfirmasi keberlanjutan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen secara keseluruhan, serta relevansi dan kemampuan organisasi terhadap lingkup sertifikasi usaha pariwisata.
- 5.3. Penambahan ruang lingkup sertifikat adalah penambahan ruang lingkup ke dalam Sertifikat yang telah diterbitkan.
- 5.4. Pengurangan ruang lingkup sertifikat adalah pengurangan ruang lingkup dari dalam sertifikat yang telah diterbitkan.

Disahkan oleh : General Manager



LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

PROSEDUR BAKU PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

Edisi : B
No. Revisi : 1
Tanggal : 23 Desember 2019
No. Dok. : PB 9.6
Halaman : 2 dari 8

5.5. Pembekuan dan pencabutan adalah pembekuan dan pencabutan yang dilakukan sebagai akibat standar usaha pariwisata klien tidak memenuhi persyaratan standar.

6.0 Prosedur

6.1. Surveilan

- 6.1.1. Dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun di lokasi klien untuk memastikan pemenuhan terhadap persyaratan sistem manajemen dan keterwakilan area serta fungsi yang dicakup dalam lingkup standar usaha hotel dipantau secara reguler.
- 6.1.2. Informasi perencanaan awal pelaksanaan surveilan diberikan sebelum sertifikat diterbitkan, yakni disampaikan secara langsung oleh Lead Auditor kepada klien saat Closing Meeting Audit Tahap 2 Sertifikasi Awal.
- 6.1.3. Buss & Dev. Manager menghubungi klien 3 bulan sebelumnya untuk rencana pelaksanaan audit surveilan dan bagian Keuangan menerbitkan Invoice – FR 5.3.2.4 sesuai ketentuan yang berlaku.
- 6.1.4. Operational Manager menerbitkan Usulan Tim Audit – FR 9.3.1 untuk disetujui oleh klien.
- 6.1.5. Audit surveilan dilaksanakan sesuai dengan Audit Tahap 2 dan harus mencakup :
 1. Audit internal dan tinjauan manajemen.
 2. Tinjauan tindakan yang diambil terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan pada audit sebelumnya.
 3. Penanganan keluhan.
 4. Efektifitas sistem manajemen untuk pencapaian sasaran klien tersertifikasi.
 5. Kemajuan rencana perbaikan berkelanjutan.
 6. Kelangsungan pengendalian operasional.
 7. Tinjauan setiap perubahan
 8. Penggunaan tanda, logo dan / atau acuan sertifikasi lainnya.
 9. Review terhadap setiap perubahan

Disahkan oleh : General Manager



LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

PROSEDUR BAKU PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

Edisi : B
No. Revisi : 1
Tanggal : 23 Desember 2019
No. Dok. : PB 9.6
Halaman : 3 dari 8

- 6.1.6. Audit surveilan adalah audit lapangan tetapi tidak seluruh sistem diaudit dan direncanakan bersamaan dengan kegiatan surveilan lainnya sehingga LSUP AGS dapat memelihara kepercayaan bahwa sistem manajemen klien yang telah mendapat sertifikat secara berkelanjutan memenuhi persyaratan antara audit resertifikasi
- 6.1.7. Bila ditemukan ketidaksesuaian, klien diberikan waktu sesuai dengan waktu pelaksanaan tindakan perbaikan Audit Tahap 2 untuk melakukan koreksi dan tindakan korektif terhadap ketidaksesuaian tersebut.
- 6.1.8. Bila sesuai jangka waktu yang disepakati, klien belum dapat menutup ketidaksesuaian hasil audit surveilan, LSUP AGS mempertimbangkan dan menetapkan tindakan yang sesuai dengan butir 6.5.
- 6.1.9. Bila hasil audit surveilan memenuhi persyaratan, Operational Manager menerbitkan Surat Pernyataan Lanjut Penggunaan Sertifikat – FR 9.6.1 yang ditandatangani oleh General Manager.
- 6.2. Resertifikasi
- 6.2.1. Audit resertifikasi dilaksanakan sesuai dengan kegiatan audit sertifikasi awal Proses Sertifikasi – PB 9.0 yang mencakup review laporan surveilan audit sebelumnya dan Audit Tahap 2.
- 6.2.2. Audit Tahap 1 diperlukan bila ada perubahan signifikan sistem manajemen atau perubahan peraturan atau perundangan.
- 6.2.3. LSUP AGS memberitahukan klien 6 bulan sebelum masa berlaku sertifikat habis untuk pengajuan permohonan sertifikasi ulang.
- 6.2.4. Apabila Klien tidak mengajukan permohonan proses resertifikasi sesuai batas waktu yang telah ditentukan maka validitas sertifikasi tidak boleh diperpanjang.
- 6.2.5. Buss & Dev. Manager menghubungi klien untuk rencana pelaksanaan audit dan bagian Keuangan menerbitkan Invoice – FR 5.3.2.4 sesuai ketentuan yang berlaku.
- 6.2.6. Operational Manager menerbitkan Usulan Tim Audit – FR 9.3.1 untuk disetujui oleh klien.

Disahkan oleh : General Manager 



LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

PROSEDUR BAKU PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

Edisi : B
No. Revisi : 1
Tanggal : 23 Desember 2019
No. Dok. : PB 9.6
Halaman : 4 dari 8

6.2.7. Masa berlaku sertifikat LSUP AGS adalah 3 (tiga) tahun dan audit resertifikasi dilakukan di lokasi klien .

6.3. Audit Khusus

Audit Khusus dapat mencakup audit untuk permohonan penambahan ruang lingkup audit atau audit mendadak (short of notice)

6.3.1. Perluasan Ruang Lingkup Sertifikasi

1. Klien mengajukan surat permohonan untuk penambahan ruang lingkup sertifikat menggunakan FR 9.1.1 – Permohonan Sertifikasi dan kelengkapan dokumen sesuai dengan Persyaratan Permohonan Sertifikat Usaha Pariwisata – DP 9.2-2 untuk dievaluasi apakah dibutuhkan audit atau tidak.
2. Klien telah mengimplementasikan standar usaha pariwisata untuk ruang lingkup baru minimal 2 bulan.
3. Audit penambahan ruang lingkup sertifikat dapat dilakukan bersamaan dengan audit surveilan dan ditekankan terhadap area yang terkait dengan penambahan ruang lingkup.
4. Bila penambahan ruang lingkup sertifikat dilakukan bersamaan dengan resertifikasi, maka mekanisme pelaksanaannya sesuai dengan pelaksanaan resertifikasi.
5. Panitia Teknis melakukan peninjauan hasil evaluasi perluasan sertifikasi klien dan merekomendasikan keputusannya apakah diterima atau ditolak kepada General Manager.
6. Berdasarkan rekomendasi Panitia Teknis dan data – data klien yang ada, General Manager memutuskan diterbitkan atau tidaknya sertifikat baru sesuai ruang lingkup yang diminta.
7. Operational Manager melengkapi Direktori Klien LSUP AGS untuk dipublikasikan dalam web LSUP AGS berdasarkan informasi data klien dan amandemen sertifikat sistem manajemen yang diterbitkan.
8. Sertifikat lama harus diserahkan oleh klien kepada LSUP AGS untuk diganti dengan sertifikat baru yang masa berlakunya sesuai dengan tanggal sertifikat yang lama.

6.3.2. Audit Mendadak dilakukan oleh LSUP AGS untuk menginvestigasi keluhan, tanggapan terhadap perubahan atau sebagai tindak lanjut pembekuan sertifikasi klien.

Disahkan oleh : General Manager



LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

PROSEDUR BAKU PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

Edisi : B
No. Revisi : 1
Tanggal : 23 Desember 2019
No. Dok. : PB 9.6
Halaman : 5 dari 8

1. Informasi kegiatan audit harus terdokumentasi.
2. Pelaksanaan audit dilakukan sesuai dengan prosedur Audit Tahap 2 dalam Proses Sertifikasi – PB 9.0.

6.4. Penolakan Sertifikat

6.4.1. Apabila berdasarkan hasil review Laporan Audit, Klien dinyatakan tidak mampu memenuhi persyaratan proses sertifikasi, seperti ditetapkan dalam prosedur Proses Sertifikasi – PB 9.0 dan atau telah dilaksanakan Audit Khusus; maka kepada Klien dilakukan Penolakan Sertifikasi.

6.4.2. General Manager menginformasikan secara tertulis kepada Klien alasan penolakan sertifikasi tersebut

6.5. Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi

6.5.1. Pengurangan ruang lingkup sertifikat atas permohonan klien.

1. Klien mengajukan permohonan kepada LSUP AGS untuk pengurangan ruang lingkup sertifikat yang telah diterbitkan menggunakan – FR 9.1.1 yang dilengkapi dengan alasan.

2. Operational Manager menyiapkan sertifikat baru sesuai ruang lingkup yang diminta pemohon untuk ditandatangani General Manager.

3. Sertifikat yang lama harus diserahkan oleh klien terlebih dahulu kepada LSUP AGS untuk selanjutnya diganti dengan sertifikat baru yang masa berlakunya sesuai dengan tanggal sertifikat lama.

6.5.2. 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 akan merekomendasikan kepada General Manager untuk mengurangi ruang lingkup sertifikat yang bermasalah.

Disahkan oleh : General Manager



LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

PROSEDUR BAKU PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

Edisi : B
No. Revisi : 1
Tanggal : 23 Desember 2019
No. Dok. : PB 9.6
Halaman : 6 dari 8

3. LSUP AGS akan menyampaikan Surat Pengurangan Sertifikat – FR 9.6.2 dan Lampiran Ruang Lingkup yang baru untuk Sertifikat Lama.

6.6. Pembekuan dan Pencabutan Ruang Lingkup Sertifikat

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

1. Usaha pariwisata klien gagal dalam memenuhi sertifikasi, termasuk efektifitas usaha pariwisata
2. Klien tidak mengizinkan pelaksanaan audit surveilan atau resertifikasi sesuai frekuensi yang telah disepakati atau dipersyaratkan.
3. Klien meminta secara sukarela untuk pembekuan sertifikasi.

6.6.2. Dalam kondisi dibekukan, sertifikasi usaha pariwisata klien dinyatakan tidak berlaku.

6.6.3. Pelaksanaan

1. Operational Manager menyampaikan Surat Pembekuan Sertifikat – FR 9.6.1 yang sudah ditandatangani oleh General Manager kepada klien.
2. Klien diberikan waktu maksimal 3 (tiga) bulan untuk melakukan perbaikan dan bila tidak ditindaklanjuti, maka Sertifikat akan dicabut.

6.6.4. Operational Manager memeriksa dan mempelajari sebab – sebab yang dapat mengakibatkan pencabutan sertifikat karena perubahan standar yang berlaku.

6.6.5. Bila diperlukan, General Manager menugaskan Auditor untuk melakukan verifikasi terhadap perbaikan yang sudah dilakukan oleh klien.

6.6.6. Operational Manager menyiapkan Surat Penugasan Panitia Teknis – FR 9.4.1 kepada Panitia Teknis untuk dilakukan peninjauan ulang terkait hasil evaluasi perbaikan oleh klien.

Disahkan oleh : General Manager



LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

PROSEDUR BAKU PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

Edisi : B
No. Revisi : 1
Tanggal : 23 Desember 2019
No. Dok. : PB 9.6
Halaman : 7 dari 8

- 6.6.7. Panitia Teknis melakukan Rapat Tinjauan Ulang terhadap sertifikat klien dan memberikan Rekomendasi di dalam Laporan Hasil Rapat Tinjauan Ulang Panitia Teknis – FR 9.6.3.
- 6.6.8. Berdasarkan rekomendasi Panitia Teknis, Operational Manager menyiapkan Surat Pencabutan Sertifikat – FR 9.6.2 atau Surat Pengaktifan Kembali Sertifikat – FR 9.6.4 yang ditandatangani oleh General Manager.
- 6.6.9. Klien yang Sertifikatnya dicabut tidak berhak lagi untuk menggunakan Sertifikat dan Tanda Sertifikasi milik LSUP AGS.
- 6.7. Pengaktifan Kembali Sertifikat
- 6.7.1. Pengaktifan atau pemberlakuan kembali sertifikat dapat dilakukan setelah pembekuan sertifikat.
- 6.7.2. Untuk Klien yang telah dibekukan sertifikatnya, dapat dilakukan pengaktifan kembali dengan persyaratan bahwa ketidaksesuaian yang mengakibatkan dilakukannya pembekuan sertifikat, telah ditindaklanjuti dengan memuaskan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.
- 6.7.3. Bila diperlukan, General Manager menugaskan Auditor untuk melakukan verifikasi terhadap perbaikan yang sudah dilakukan oleh klien.
- 6.7.4. Operational Manager menyiapkan Surat Penugasan Panitia Teknis – FR 9.4.1 kepada Panitia Teknis untuk dilakukan peninjauan ulang terkait hasil evaluasi perbaikan oleh klien.
- 6.7.5. Panitia Teknis melakukan Rapat Tinjauan Ulang terhadap sertifikat klien dan memberikan Rekomendasi di dalam Laporan Hasil Rapat Tinjauan Ulang Panitia Teknis – FR 9.6.3.
- 6.7.6. Berdasarkan rekomendasi Panitia Teknis, Operational Manager menyiapkan Surat Pengaktifan Kembali Sertifikat – FR 9.6.4 yang ditandatangani oleh General Manager.
- 6.7.7. Klien yang Sertifikatnya diaktifkan kembali berhak untuk menggunakan kembali Sertifikat dan Tanda Sertifikasi milik LSUP AGS. Dalam hal ini tidak dilakukan penerbitan ulang sertifikat dan sertifikat yang diberlakukan adalah Sertifikat Klien yang telah dibekukan

Disahkan oleh : General Manager



LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

PROSEDUR BAKU PEMELIHARAAN SERTIFIKASI

Edisi : B
No. Revisi : 1
Tanggal : 23 Desember 2019
No. Dok. : PB 9.6
Halaman : 8 dari 8

7.0 Lampiran

- 7.1. Invoice — FR 5.3.2.4
- 7.2. Permohonan Sertifikasi — FR 9.1.1
- 7.3. Usulan Tim Audit — FR 9.3.1
- 7.4. Surat Pernyataan Lanjut Penggunaan Sertifikat — FR 9.6.1
- 7.5. Surat Pengurangan / Pembekuan / Pencabutan Sertifikat — FR 9.6.2
- 7.6. Surat Penugasan Panitia Teknis — FR 9.4.1
- 7.7. Laporan Hasil Rapat Tinjauan Ulang Panitia Teknis — FR 9.6.3
- 7.8. Surat Pengaktifan Kembali Sertifikat — FR 9.6.4

8.0 Distribusi

- Asli General Manager
- 8.1. Management Representative
 - 8.2. Operational Manager
 - 8.3. Business & Development Manager
 - 8.4. Support Manager

Disahkan oleh : General Manager 