



PUBLIC INFORMATION

RUANG LINGKUP SERTIFIKASI

1. Ruang lingkup Sertifikasi ISPO sesuai dengan Permentan No. 33 Tahun 2025.
2. Ruang lingkup Sektor Perkebunan Kelapa Sawit, dengan **Subsektor Ruang Lingkup** antara lain :
 - a. Usaha Budidaya Perkebunan Kelapa Sawit
 - b. Usaha Pengolahan Perkebunan Kelapa Sawit
 - c. Integrasi Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan Kelapa Sawit dan Usaha Pengolahan Hasil Perkebunan Kelapa Sawit

TAHAPAN SERTIFIKASI ISPO

- a. Formulir Aplikasi (*Application Form*)
- b. Audit Tahap Ke-1
- c. Audit Tahap Ke-2
- d. Penerbitan Sertifikat ISPO
- e. Annual Surveillance atau pengawasan sertifikat dilaksanakan setiap tahun dalam periode siklus sertifikasi setelah sertifikat terbit.

1. Audit Tahap Ke-1

- a. **PT TSI Sertifikasi Internasional** melaksanakan audit tahap 1 dalam jangka waktu paling lama 3 bulan sejak penandatanganan perjanjian Sertifikasi ISPO ;
- b. Jika hasil Audit Tahap Ke-1 terdapat temuan ketidaksesuaian pemenuhan persyaratan dokumen ISPO oleh **klien**, akan diberi kesempatan untuk melakukan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 6 bulan sejak dilakukan penilaian;
- c. Hasil tindakan perbaikan temuan ketidaksesuaian klien selanjutnya diserahkan ke PT TSI Sertifikasi Internasional;
- d. Apabila dalam jangka waktu yang telah ditentukan klien tidak dapat melakukan perbaikan, maka proses audit tahap ke-1 dihentikan dan permohonan dikembalikan kepada klien disertai alasan penghentian.

2. Audit Tahap Ke-2

- a. Pelaksanaan audit tahap ke-2 dilaksanakan setelah laporan ketidaksesuaian Audit Tahap Ke-1 **Klien** diterima oleh **PT TSI Sertifikasi Internasional**.
- b. Hasil Audit Tahap Ke-2 adalah temuan ketidaksesuaian pemenuhan persyaratan ISPO, yang harus diperbaiki oleh **Klien** dan dilaporkan kepada **PT TSI Sertifikasi Internasional** beserta bukti-bukti perbaikan. Jangka waktu pelaporan tindakan perbaikan Audit Tahap Ke-2 dari **Klien** kepada **PT TSI Sertifikasi Internasional** sesuai Permentan maksimal 6 (enam) bulan



sejak disepakatinya hasil Audit Tahap Ke-2 oleh **PT TSI Sertifikasi Internasional** dan **Klien**.

- c. Jika laporan perbaikan ketidaksesuaian Audit Tahap ke-2 **Klien** diterima oleh **PT TSI Sertifikasi Internasional**, selanjutnya akan dilakukan penerbitan sertifikat.
- d. Apabila laporan perbaikan ketidaksesuaian tahap 2 tidak diterima oleh PT TSI Sertifikasi Internasional dalam jangka waktu 6 (enam) bulan, maka proses audit tahap ke-2 dihentikan dan permohonan dikembalikan kepada klien disertai alasan penghentian.

3. Sertifikat ISPO

- a. **PT TSI Sertifikasi Internasional** akan menerbitkan Sertifikat ISPO untuk **Klien** setelah Rekomendasi Tim Reviewer dan Pengambil Keputusan ISPO PT TSI Sertifikasi Internasional karena telah memenuhi Prinsip dan Kriteria ISPO sesuai Permentan No. 33 Tahun 2025, atau sudah tidak ada lagi yang dipermasalahkan;
- b. Masa berlaku Sertifikat ISPO adalah 5 (lima) tahun, terhitung sejak tanggal penerbitan sertifikat.
- c. Re-Sertifikasi ISPO dilakukan paling lama 12 bulan sebelum habisnya masa berlaku Sertifikat ISPO.

4. Surveillance per Tahun (Surveillance Tahunan/Annual Surveillance)

- a. Setelah Sertifikat ISPO diterbitkan oleh **PT TSI Sertifikasi Internasional**, maka **PT TSI Sertifikasi Internasional** harus melakukan kegiatan pengawasan sertifikat (surveillance) dengan frekuensi setahun sekali (disebut *Surveillance* Tahunan) artinya sebanyak 4 (empat) kali *Surveillance* Tahunan selama 5 (lima) tahun masa berlaku sertifikat. *Surveillance* dilakukan secara berkala dalam periode siklus sertifikasi. *Surveillance* dilakukan terhadap Perusahaan Perkebunan dan Pekebun, Penilikan untuk Perusahaan Perkebunan dilakukan setiap tahun dalam periode siklus Sertifikasi ISPO. *Surveillance* selanjutnya dilakukan setiap tahun paling lama 1 tahun dari *surveillance* sebelumnya. Apabila terjadi kendala pelaksanaan *Surveillance* maka akan diberikan perpanjangan waktu paling lama 3 bulan sejak keputusan sertifikasi sebelumnya. Sementara untuk pekebun akan dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) siklus sertifikasi, yaitu Penilikan pertama untuk Pekebun sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dalam jangka waktu 18 (delapan belas) bulan setelah penerbitan sertifikat ISPO. Penilikan kedua untuk Pekebun sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lama 36 (tiga puluh enam) bulan setelah penerbitan sertifikat ISPO
- b. Jika dalam kegiatan *surveillance* terdapat ketidaksesuaian, maka klien diberikan waktu untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu 3 bulan sejak penutupan kegiatan *surveillance*. Apabila dalam jangka waktu tindakan perbaikan yang telah ditentukan, klien tidak dapat melakukan perbaikan maka sertifikat akan dibekukan;



- c. Jika **Klien** tidak melaksanakan *Surveillance* Tahunan, maka **PT TSI Sertifikasi Internasional** akan mengirimkan surat pemberitahuan kepada **Klien** tentang **PT TSI Sertifikasi Internasional** akan melakukan penangguhan sertifikat (*suspend*). Apabila sampai dengan waktu enam bulan sejak tanggal sertifikat dibekukan belum ada pemberitahuan dari **Klien** tentang kelanjutan sertifikasi, maka **PT TSI Sertifikasi Internasional** akan melakukan pencabutan sertifikat (*withdraw*).
- d. Pada saat *Surveillance* Tahunan selama 5 (lima) tahun masa berlaku sertifikat, **Klien** tidak boleh berpindah kepada Lembaga Sertifikasi ISPO yang lainnya sebelum satu siklus sertifikasi ISPO.

5. Re-Sertifikasi

- a. **PT TSI Sertifikasi Internasional** melakukan Kontrak Re-Sertifikasi dengan Klien paling kurang 30 hari sebelum pelaksanaan Audit Re-Sertifikasi.
- b. Audit Re-sertifikasi dimulai dari Audit Tahap Ke-1, lalu Audit Tahap Ke-2 dan selanjutnya (dapat dilihat dimulai dari No."1 sampai No. 2" diatas).

6. Masa Berlakunya Sertifikat

1. Sertifikat ISPO hanya diterbitkan, jika memenuhi Prinsip dan Kriteria ISPO serta laporan Audit Tahap 2 telah disetujui.
2. Masa berlakunya Sertifikat ISPO adalah 5 (lima) tahun, terhitung sejak tanggal penerbitan sertifikat.

7. Ketidaksesuaian

Auditor PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL akan mengidentifikasi ketidaksesuaian selama proses audit. Ketidaksesuaian akan dikategorikan sebagai:

- a. Non-Conformity (NC) Tidak adanya satu atau lebih elemen system yang dibutuhkan atau situasi yang menimbulkan keraguan yang signifikan bahwa aktivitas, produk dan/atau layanan akan memenuhi persyaratan yang ditentukan.
- b. Observasi adalah sesuatu yang berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian, jika dibiarkan tidak dikoreksi, atau kondisi yang ada tanpa bukti pendukung yang memadai untuk memverifikasi bahwa ini merupakan ketidaksesuaian.
- c. Catatan Legalitas potensi ketidaksesuaian dimasa yang akan datang terkait proses legalitas yang di jalankan oleh pelaku usaha
- d. Opportunity for Improvement (OFI) juga dapat berkaitan dengan area dan / atau proses organisasi yang telah memenuhi persyaratan minimum standar, namun dapat ditingkatkan.



8. Audit Khusus / Audit Spesial

Audit khusus merupakan audit lapangan yang dilakukan diluar jadwal audit reguler. Audit khusus dilakukan tidak terbatas karena:

- adanya permohonan perluasan ruang lingkup Sertifikasi ISPO oleh Pelaku Usaha
- tindak lanjut keluhan/banding; atau
- perubahan manajemen dan/atau pemilikan

Audit khusus karena adanya permohonan perluasan ruang lingkup Sertifikasi ISPO oleh Perusahaan Perkebunan atau Pekebun dapat dilakukan bersamaan dengan penilikan. Audit khusus karena tindak lanjut keluhan/banding dilakukan dengan cara memverifikasi keluhan/banding berdasarkan permohonan oleh pemantau independen, Pelaku Usaha, atau masyarakat terdampak. Audit khusus karena perubahan manajemen dan/atau pemilikan dilakukan dengan cara memverifikasi data perubahan manajemen dan/atau kepemilikan Perusahaan.

Audit khusus juga bisa dengan Pemberitahuan mendadak PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL memungkinkan untuk melakukan audit terhadap klien tersertifikasi dengan pemberitahuan mendadak atau tanpa pemberitahuan sekalipun untuk menyelidiki keluhan, atau sebagai tanggapan terhadap perubahan, atau sebagai tindak lanjut pada klien yang ditangguhkan. Untuk melakukannya, PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL wajib :

- a) menjelaskan dan memberitahukan sebelumnya kepada klien yang disertifikasi tentang kondisi dimana kunjungan pemberitahuan mendadak ini akan dilakukan, dan
- b) memberikan perhatian tambahan dalam penugasan tim audit karena kurangnya kesempatan bagi klien untuk menolak anggota tim audit.

9. Penerbitan Sertifikat

Jika Klien telah memenuhi semua persyaratan sertifikasi, PT TSI SERTIFIKASIINTERNASIONAL akan memberikan informasi kepada Klien dan menerbitkan Sertifikat. Sertifikat akan tetap menjadi milik PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL dan hanya dapat disalin atau diperbanyak untuk kepentingan pihak ketiga jika ada kata "salinan" ditandai di atasnya. Sertifikat akan tetap berlaku, sampai habis masa berlakunya, kecuali jika pada saat pengawasan ditemukan bahwa sistem manajemen dan/atau produk Klien tidak lagi memenuhi standar, norma, atau peraturan. Perusahaan berhak untuk memutuskan, berdasarkan kasus per kasus, atas kebijakannya sendiri dan setelah mempertimbangkan berbagai persyaratan, bahwa penerbitan Sertifikat akan



dikondisikan untuk pembayaran penuh dari imbalan dan biaya Perusahaan sehubungan dengan Sertifikat tersebut atau layanan sebelumnya yang dilakukan untuk Klien. Sertifikat ISPO berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun.

10. Tanda Sertifikasi

Setelah penerbitan Sertifikat, PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL akan mengizinkan klien untuk menggunakan tanda sertifikasi atau logo ISPO yang ditentukan. Hak Klien untuk menggunakan tanda sertifikasi dan Logo tersebut bergantung pada pemeliharaan Sertifikasi yang berlaku sehubungan dengan sistem manajemen atau produk yang disertifikasi dan sesuai dengan Peraturan yang mengatur penggunaan tanda yang dikeluarkan oleh PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL. Klien yang telah diizinkan untuk menggunakan tanda dari badan akreditasi juga harus mematuhi peraturan yang mengatur tanda badan tersebut. Penyalahgunaan tanda tersebut adalah ketidaksesuaian dengan persyaratan sertifikasi dan dapat mengakibatkan pembekuan sertifikasi. Tanda Sertifikasi TSI dan Logo ISPO dapat menjadi media pemasaran yang dapat Anda gunakan untuk mempromosikan organisasi dan kemampuan layanan anda, karena Tanda Sertifikasi TSI dan logo ISPO ini menandakan pencapaian yang jelas dan oleh karena itu menawarkan keunggulan kompetitif.

Tanda Sertifikasi TSI mencakup nama standar/skema dan nomor standar/skema. Hal ini penting bukan hanya agar standar mudah dikenali dan diverifikasi tetapi juga memungkinkan untuk diferensiasi jika anda memiliki beberapa standar.

Ketika akan membuat referensi status sertifikasi di media komunikasi seperti internet, brosur/iklan, atau dokumen lainnya, maka harus mengikuti persyaratan yang telah ditetapkan oleh PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL. Saat menggunakan tanda Sertifikasi, PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL membuat pedomannya sangat fleksibel, tetapi ada beberapa aturan sederhana berikut ini:

- Cantumkan nomor sertifikasi pada ruang yang ada di bawah logo.
- Klien hanya diperkenankan menggunakan tanda sertifikasi pada aktivitas atau layanan yang disertifikasi.
- Pastikan tanda sertifikasi dan hasil salinannya dapat dibaca dengan jelas. Panduan ukuran minimum logo sertifikasi akan dijelaskan pada dokumen Petunjuk Penggunaan Logo TSI dan Akreditasi.
- Klien tidak diperkenankan mengubah gambar tanda sertifikasi, teks dan/atau kombinasi, dimensi dan ukuran harus proporsional.
- Klien tidak diperkenankan membuat pernyataan yang menyesatkan terkait dengan sertifikasi.



- Klien tidak diperkenankan menampilkan tanda sertifikasi pada suatu produk atau kemasannya yang dapat ditafsirkan bahwa produk tersebut telah diuji oleh TSI.
- Klien tidak diperkenankan menggunakan tanda sertifikasi pada aktivitas atau layanan di luar lingkup yang disertifikasi.
- Klien tidak diperkenankan menggunakan tanda sertifikasi TSI, setelah penangguhan atau penarikan sertifikasi dan harus menghentikan penggunaan semua materi promosi yang berisi referensi kepada sertifikasi, sebagaimana yang diarahkan oleh PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL.

11. Pembaharuan Sertifikat

Klien yang ingin memvalidasi ulang Sertifikat mendekati akhir siklus mereka harus mengajukan permintaan berdasarkan sertifikasi ulang yang berlaku. Klien umumnya diberitahu tentang persyaratan untuk sertifikasi ulang selama kunjungan pra-sertifikasi ulang yang merupakan kunjungan pengawasan terakhir setiap siklus, tetapi pengajuan tepat waktu aplikasi sertifikasi ulang adalah tanggung jawab Klien

12. Transisi Ke Versi Baru

Dalam rangka melakukan transisi ke versi baru, Klien harus memberitahukan PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL paling lambat 1 (satu) bulan sebelum pelaksanaan tahapan audit setiap siklus. PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL akan menjadwalkan kepada klien audit tambahan sebelum pelaksanaan audit sesuai siklus audit yang berlaku. Audit transisi untuk memastikan kesiapan dokumen termasuk pemahaman pada persyaratan baru. Biaya audit transisi adalah biaya tambahan di luar proses audit sesuai siklus audit yang berlaku.

13. Penyalahgunaan Sertifikat Dan Tanda Sertifikasi

PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL akan mengambil tindakan yang sesuai, atas biaya Klien, untuk menangani referensi yang salah atau menyesatkan pada sertifikasi atau penggunaan Sertifikat dan tanda sertifikasi. Ini termasuk penangguhan atau penarikan Sertifikat, tindakan hukum dan/atau publikasi pelanggaran tersebut.



14. Pembekuan Sertifikat (*Suspension Of Certificate*)

Keputusan pembekuan sertifikat ISPO dapat disebabkan hal berikut, namun tidak terbatas pada:

- a. Klien tersertifikasi tidak bersedia dilakukan kunjungan penilikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- b. Klien tersertifikasi tidak dapat menyelesaikan tindakan perbaikan dari hasil temuan dari kegiatan penilikan/resertifikasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- c. Klien tersertifikasi mengajukan diri untuk dibekukan status akreditasinya secara sukarela.
- d. Penyelidikan atau penanganan keluhan oleh LSISPO terhadap klien tersertifikasi menunjukkan hasil yang tidak sesuai dengan persyaratan sertifikasi ISPO.
- e. Menyalahgunakan atau menggunakan logo ISPO.
- f. Tidak melaksanakan atau mempertahankan prinsip dan kriteria ISPO

15. Pencabutan Sertifikat (*Withdrawal Of Certificate*)

Keputusan pencabutan sertifikasi ISPO dapat disebabkan hal berikut, namun tidak terbatas pada:

- a. Klien tersertifikasi dinyatakan bangkrut atau menjadi bagian dari krediturnya.
- b. Klien tersertifikasi merupakan suatu badan usaha dalam tahap dilikuidasi.
- c. Klien tersertifikasi tidak menyelesaikan penyebab pembekuan sertifikasi dalam jangka waktu 6 bulan.
- d. Klien tersertifikasi secara sukarela mengajukan diri untuk dicabut status sertifikasinya.
- e. Klien tersertifikasi terbukti melakukan penipuan, pemalsuan, kecurangan, menyembunyikan informasi dengan sengaja atau pelanggaran hukum lainnya.

16. Pembatalan Sertifikat

Sertifikat akan dibatalkan jika :

- (i) Klien menyarankan PT TSI SERTIFIKASI INTERNASIONAL secara tertulis bahwa Klien tidak ingin memperpanjang Sertifikat atau berhenti menjalankan bisnis,
- (ii) Klien tidak lagi menawarkan produk atau (iii) Klien tidak mengajukan aplikasi untuk pembaruan secara tepat waktu.



Dalam kasus pembatalan, tidak ada penggantian biaya penilaian akan diberikan dan pembatalan akan diberitahukan kepada badan akreditasi yang sesuai (jika ada).

17. Pengaktifan Kembali Sertifikat

Apabila Perusahaan Perkebunan dan Pekebun telah memperbaiki temuan ketidaksesuaian yang menjadi penyebab sertifikat ISPO dibekukan, maka Perusahaan Perkebunan dan Pekebun dapat diaktifkan kembali sertifikat dan tetap dengan masa berlaku sertifikat ISPO yang dimiliki.

18. Transfer Sertifikat

Sertifikat ISPO yang masih berlaku dapat ditransfer kepada LS ISPO lain dalam hal:

- terdapat permohonan dari pemegang sertifikat ISPO;
- akreditasi LS ISPO dicabut oleh KAN; atau
- akreditasi LS ISPO berakhir.

Transfer sertifikat ISPO dalam hal terdapat permohonan dari pemegang sertifikat ISPO dapat dilakukan:

- setelah masa 1 (satu) siklus sertifikasi; dan
- sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai persaingan usaha

19. Pengaduan (Complaint)

Setiap keluhan disampaikan secara rinci dengan mendeskripsikan permasalahan, disertakan dengan bukti yang objektif sebagai pendukung keluhan. Keluhan harus disampaikan secara tertulis, untuk menghindari kesalahan. Keluhan yang diterima oleh PT TSI Sertifikasi Internasional adalah keluhan secara tertulis dengan melalui email ke complaint@tsicertification.co.id dan dapat dilakukan melalui telepon.

Keluhan yang diterima maksimal Enam (6) minggu setelah kejadian yang menimbulkan keluhan tersebut. Keluhan dapat diajukan oleh :

1. Perusahaan Perkebunan
2. Pekebun
3. Masyarakat terdampak
4. Pemantau independen

Tim penyelesaian keluhan akan mempelajari keluhan tersebut dan menanggapi secara tertulis pengaduan tersebut paling lambat 30 hari kerja, terhitung sejak diterimanya permintaan penyelesaian keluhan.



20. Banding (Appeals)

Apabila terdapat ketidakpuasan terkait keputusan hasil keluhan, klien berhak mengajukan banding yang diterima oleh PT TSI Sertifikasi Internasional secara tertulis dengan melalui email ke appeals@tsicertification.co.id. Tim penyelesaian banding akan mempelajari dan menanggapi secara tertulis pengaduan tersebut paling lambat 30 hari kerja, terhitung sejak diterimanya permintaan penyelesaian banding.

21. Keadaan Kahar (*force majeure*)

- a. Adalah suatu keadaan yang ada di luar kemampuan pihak yang mengalami Keadaan Kahar, antara lain bencana alam, banjir, badai, kejadian yang dinyatakan oleh Pemerintah sebagai bencana alam, huru hara, kebakaran, sabotase, peperangan, epidemi dan kepatuhan terhadap pelaksanaan perundang-undangan. Tidak termasuk Keadaan Kahar adalah hal-hal yang diakibatkan oleh kelalaian, kealpaan, kecerobohan dan/atau ketidakpatuhan terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan oleh masing-masing Pihak;
- b. Pihak yang mengalami Keadaan Kahar wajib memberitahukan secara tertulis sejak Keadaan Kahar terjadi, dengan memberikan penjelasan dan perkiraan dimulainya kembali pelaksanaan Perjanjian. Keterlambatan atau kelalaian untuk memberitahukan terjadinya sebab Keadaan Kahar, dapat mengakibatkan tidak diakuinya peristiwa tersebut sebagai Keadaan Kahar oleh Pihak lainnya;
- c. Segala dan setiap permasalahan yang timbul akibat terjadinya Keadaan Kahar akan diselesaikan oleh para pihak secara musyawarah.

22. Hak dan Kewajiban

Klien berhak untuk :

- a. Diaudit oleh Auditor yang kompeten yang telah memiliki Sertifikat Pelatihan Auditor ISPO,
- b. Menerima hasil audit sertifikasi dari **PT TSI Sertifikasi Internasional**.
- c. Menerima Sertifikat ISPO setelah sesuai dengan persyaratan yang diminta.

23. PT TSI Sertifikasi Internasional berhak untuk :

- a. Memperoleh pembayaran dari **Klien** atas pekerjaan sertifikasi sesuai tahapan pembayaran.
- b. Menerbitkan atau tidak menerbitkan sertifikat ISPO.
- c. Melakukan pembekuan, pencabutan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi terhadap sertifikat yang telah dikeluarkan, apabila selama berlakunya sertifikat ISPO, **Klien** melakukan pelanggaran terhadap ketentuan ISPO.



- d. Mencabut sertifikat apabila izin usaha **Klien** dicabut oleh Pemerintah dan/atau habis masa berlakunya serta tidak mendapatkan perpanjangan izin.
- e. Tidak melanjutkan proses audit ISPO apabila **Klien** tidak melakukan pembayaran kepada **PT TSI Sertifikasi Internasional** sesuai dengan tahapan pembayaran.
- f. Tidak menerbitkan sertifikat apabila masih ada sisa pembayaran yang belum dibayarkan oleh **Klien** kepada **PT TSI Sertifikasi Internasional**.
- g. Melakukan pembekuan sertifikat apabila klien tidak bersedia dilakukan kunjungan Surveillance dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- h. Melakukan pembekuan apabila klien tidak dapat menyelesaikan tindakan perbaikan dari hasil temuan dari kegiatan surveillance/resertifikasi dalam jangka waktu yang ditentukan.
- i. Meminta kembali Sertifikat ISPO yang asli apabila terjadi proses pencabutan sertifikat.
- j. Melakukan Audit Khusus/Verifikasi Audit oleh PT TSI Sertifikasi Internasional dan/atau PT TSI Sertifikasi Internasional yang timbul akibat temuan Audit yang belum diselesaikan oleh **Klien** sampai dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh para pihak, dan ternyata membutuhkan verifikasi audit lebih lanjut.

24. Klien berkewajiban untuk:

- a. Patuh dan tunduk kepada peraturan dan perundangan yang berlaku.
- b. Patuh dan tunduk pada **Kontrak** yang telah disetujui **PARA PIHAK**.
- c. Patuh dan tunduk terhadap setiap proses kegiatan penilaian
- d. Melaporkan segala perubahan yang mempengaruhi sistem manajemen kepada **PT TSI Sertifikasi Internasional** untuk memenuhi persyaratan standar sertifikasi, berkaitan dengan:
 - Hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan
 - Struktur organisasi dan fungsi manajemen
 - Perubahan utama pada sistem manajemen dan proses
 - Kejadian-kejadian lain yang dapat mengakibatkan terganggunya proses sertifikasi
- e. Menunjuk manajemen representatif yang bisa dihubungi setiap saat oleh **PT TSI Sertifikasi Internasional**.
- f. Memberikan informasi yang benar dan tidak berusaha menutup-nutupi informasi yang mengakibatkan kesalahan pengambilan keputusan.
- g. Membuktikan dan menyerahkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk proses penilaian.
- h. Melakukan proses pembayaran kepada **PT TSI Sertifikasi Internasional** sesuai dengan tahapan pembayaran yang telah ditentukan.
- i. **Klien** menyediakan transportasi, akomodasi, fasilitas, *person in charge*, dan keperluan lain yang dibutuhkan oleh **PT TSI Sertifikasi Internasional** selama berlangsungnya Audit (baik Audit Tahap Ke-1, Audit Tahap Ke-2, Audit Khusus jika diperlukan, dan Audit Surveillance Tahunan).



25. PT TSI Sertifikasi Internasional berkewajiban untuk:

- a. Patuh dan tunduk kepada peraturan dan perundangan yang berlaku di Internasional.
- b. Mematuhi semua peraturan perusahaan **Klien**,
- c. Menyelesaikan pekerjaan sertifikasi sesuai tahapan sertifikasi tersebut pada poin 1 diatas.
- d. Menyampaikan rencana kerja, tata waktu dan daftar personil yang ditugaskan.
- e. Menyerahkan hasil audit sertifikasi kepada **Klien**.
- f. Menerbitkan sertifikat kepada **Klien** setelah mendapat persetujuan dari pengambil keputusan PT TSI Sertifikasi Internasional.
- g. Menyediakan auditor yang kompeten dan peralatan yang mendukung audit sertifikasi.
- h. PT TSI Sertifikasi Internasional mengelola sumber pendanaan (biaya jasa sertifikasi, biaya jasa pelatihan dan biaya jasa verifikasi) secara transparan dan memastikan bahwa struktur keuangan tidak memengaruhi objektivitas dan keputusan sertifikasi.

26. Kerahasiaan

- a. Para pihak wajib menjaga semua informasi rahasia dan informasi penting, serta tidak boleh menyalahgunakan informasi rahasia/penting tersebut.
- b. **PT TSI Sertifikasi Internasional** wajib menjaga kerahasiaan informasi, dokumen dan data **Klien** dari pihak ketiga dan/atau pihak manapun secara profesional, kecuali kepada PT TSI Sertifikasi Internasional untuk mendukung audit sertifikasi.

27. Kebijakan Anti Suap dan Kode Etik

- a. Berdasarkan atas prinsip ketidakberpihakan **PT TSI Sertifikasi Internasional** sebagai Lembaga Sertifikasi, **PT TSI Sertifikasi Internasional** memiliki tanggung jawab untuk mencegah dan menghindari segala bentuk penyuapandari/kepada **Klien** dan pihak lainnya. Kebijakan anti-suap menjelaskan secara rinci, tentang harapan **PT TSI Sertifikasi Internasional** terhadap seluruh karyawan, auditor, sub-kontraktor, dan para stakeholder lainnya.
- b. **Klien** sebagai Auditee (yang diaudit) bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua karyawan, sub-kontraktor, anak perusahaan, perusahaan asosiasi dan perwakilan resmi mematuhi kode etik yang telah ditetapkan dengan melaksanakan praktek kerja yang baik dan berperilaku sesuai standar profesional yang tinggi.

28. Biaya-biaya

- a. Apabila timbul masalah atau pengeluaran yang tidak terduga selama menjalankan salah satu layanan TSI, PT TSI Sertifikasi Internasional



- berhak mengenakan biaya tambahan untuk mencakup waktu tambahan dan biaya yang diperlukan yang dikeluarkan untuk menyelesaikan layanan.
- b. Apabila Klien ingin melakukan perubahan atau tambahan pada Perjanjian Layanan berkenaan dengan unit, produk, proses dan/atau layanan yang harus dinilai setelah Perjanjian Layanan ditandatangani, Klien harus melakukan permohonan perubahan atau tambahan secara resmi melalui formulir permohonan. PT TSI Sertifikasi Internasional akan memberi Klien Perjanjian yang sudah diubah, yang mencakup lingkup sertifikasi yang diajukan dan setiap dan semua penyesuaian terkait pada alokasi waktu dan biaya audit.
 - c. Klien tidak berhak menahan atau menunda pembayaran yang jatuh tempo kepada PT TSI Sertifikasi Internasional atas dasar sengketa dan tuntutan kepada PT TSI Sertifikasi Internasional.
 - d. Apabila ada audit tambahan, maka biaya untuk audit tambahan ini akan ditanggung oleh Klien. Biaya ini akan disepakati oleh PT TSI Sertifikasi Internasional dan Klien.

