

## *Scheme of Certification CHSE*

**Legal Scope:**

PT. TUV Rheinland Indonesia

**Business Scope:**

S.02 Customized Services

**Process Scope:**

6.3 Service Delivery

**1. Objectives**

- Untuk mengatur proses sertifikasi SNI 9042:2021 Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata dalam skema akreditasi KAN

**2. Terms and Abbreviations**

Terms/Abbreviations	Description
CHSE	Clean, Health, Safety, Environment
SNI	Standar Nasional Indonesia
KAN	Komite Akreditasi Nasional (Accreditation Body in Indonesia)
LSUP	Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata
SDM	Sumber Daya Manusia
LPK	Lembaga Penilaian Kesesuaian
HOK	Hari Orang Kerja (mandays)
BSN	Badan Standarisasi Nasional
BANI	Badan Arbitrasi Nasional
SPPT	Surat Persetujuan Penggunaan Tanda

**3. Scope of Application**

Dokumen ini berlaku untuk acuan pelaksanaan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata sesuai dengan ruang lingkup SNI sebagai berikut:

SNI 9042:2021 – Judul SNI Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata, yang mencakup:

**Tempat penyelenggaraan pariwisata** yang diatur dalam standar SNI 9042:2021 mencakup tempat untuk menyelenggarakan:

- a) daya tarik wisata;
- b) fasilitas pariwisata yang terdiri dari:
  - 1) restoran/rumah makan;
  - 2) hotel;
  - 3) pondok wisata;

---

***Scheme of Certification CHSE***

---

- 4) pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran;
- 5) lapangan golf;
- 6) SPA;
- 7) taman rekreasi;
- 8) arena permainan;
- c) kawasan pariwisata; dan
- d) destinasi pariwisata.

**Tempat pendukung kegiatan pariwisata**

Tempat pendukung kegiatan pariwisata yang diatur dalam standar SNI 9042:2021 mencakup tempat:

- a) pusat informasi pariwisata; dan
- b) penjualan cenderamata dan oleh-oleh.

**4. Activities****4.1 PROSEDUR PENILAIAN KESESUAIAN**

Penilaian Kesesuaian dilakukan dengan Kegiatan Sertifikasi. Sertifikasi tempat Penyelenggaraan dan Pendukung Kegiatan Pariwisata berdasarkan SNI 9042:2021 dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata (LSUP) yang telah diakreditasi oleh KAN berdasarkan SNI ISO/IEC 17065 Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Untuk lembaga Sertifikasi Produk, Proses, dan Jasa dengan Ruang Lingkup SNI 9042:2021

Sebelum menyampaikan permohonan, Usaha Pariwisata dapat melakukan penilaian secara mandiri sesuai Standar Usaha Pariwisata, namun tidak mengurangi kewajiban Pelaku Usaha Pariwisata untuk melaksanakan Sertifikasi, berdasarkan ketentuan dan persyaratan dalam Petunjuk Teknis Skema Sertifikasi Usaha Pariwisata:

- a. Prosedur Penilaian Kesesuaian Usaha Pariwisata mencakup:
  - 1. Pengajuan Permohonan Sertifikasi
  - 2. Tinjauan Permohonan Sertifikasi
  - 3. Perhitungan Hari Orang Kerja/ Man-days dan Sampling Multi Lokasi
  - 4. Penandatanganan Perjanjian Sertifikasi
  - 5. Evaluasi Lapangan terhadap Standar Usaha Pariwisata (Sarana, Organisasi dan SDM, Pelayanan, Persyaratan Produk dan/atau Sistem Manajemen)
  - 6. Kajian terhadap Hasil Audit dan Inspeksi
  - 7. Penetapan Keputusan Sertifikasi
  - 8. Penerbitan Sertifikat Usaha Pariwisata
  - 9. Surveilan

**4.2 PERSYARATAN SERTIFIKASI**

- 1) SNI tentang Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata (SNI 9042:2021) dan
- 2) Peraturan terkait yang memuat ketentuan tentang sertifikasi

---

## ***Scheme of Certification CHSE***

---

### **4.3 PERSYARATAN LEMBAGA SERTIFIKASI**

Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata dilakukan oleh Lembaga Penilai Kesesuaian (LPK) yang telah diakreditasi oleh KAN berdasarkan

1. SNI ISO/IEC 17065:2012 Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa
2. Peraturan terkait pengelolaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata
3. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata
4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Skema Penilaian Kesesuaian terhadap Standar Nasional Indonesia Sektor Jasa
5. KAN U-01 Syarat dan Aturan Akreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian
6. KAN K 08.07 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata
7. KAN K 08.07.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata Lingkup CHSE

### **4.4 PERSYARATAN PRODUK**

Sesuai dengan SNI tentang Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata: (SNI 9042: 2021)

### **4.5 PROSES SERTIFIKASI**

Proses Sertifikasi SNI INDONESIA CARE mencakup:

1. Pengajuan permohonan sertifikasi
2. Seleksi
  - a. Tinjauan Permohonan Sertifikasi
  - b. Penandatanganan perjanjian sertifikasi
  - c. Penyusunan rencana evaluasi
3. Determinasi melalui kegiatan audit dan inspeksi di tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata
4. Tinjauan hasil evaluasi
5. Penetapan keputusan sertifikasi
6. Bukti kesesuaian berupa Sertifikat Kesesuaian
7. Pengawasan oleh LSUP
8. Sertifikasi ulang
9. Evaluasi khusus
10. Pembekuan dan pencabutan sertifikasi

## ***Scheme of Certification CHSE***

11. Keluhan dan banding
12. Informasi publik
13. Transfer sertifikasi
14. Penggunaan tanda SNI Indonesia Care

### **4.6 PROSEDUR SERTIFIKASI**

#### **4.6.1. Pengajuan Permohonan Sertifikasi**

4.6.1.1. Pemohon mengisi form MS-0046972\_01 – Questionnaire for Offer Preparation dan MS-0046972\_02 – Penilaian Mandiri mengenai kelengkapan informasi permohonan sertifikasi dan dengan lokasi tunggal dan multi site.

4.6.1.2. Permohonan Sertifikasi harus dilengkapi dengan

4.6.1.2.1. Informasi pemohon:

- a. nama dan alamat pemohon, serta nama dan kedudukan atau jabatan personel yang bertanggungjawab atas pengajuan permohonan Sertifikasi
- b. bagi pemohon menyampaikan legalitas tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. pernyataan bahwa pemohon bertanggung jawab atas pemenuhan persyaratan SNI dan pemenuhan persyaratan proses Sertifikasi, serta bersedia memberikan akses terhadap lokasi dan/atau informasi yang diperlukan oleh LSUP dalam melaksanakan kegiatan Sertifikasi

4.6.1.2.2. Informasi tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata

- a. Jenis dan nama tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata yang diajukan untuk disertifikasi
- b. SNI yang digunakan sebagai dasar pengajuan permohonan Sertifikasi
- c. Alamat tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata
- d. Informasi tentang profil tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata termasuk layanan yang diberikan
- e. Daftar fasilitas tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata yang dimiliki
- f. Untuk ruang lingkup kawasan pariwisata, menyertakan daftar dan informasi pemenuhan persyaratan sesuai SNI 9042:2021 terkait daya tarik wisata, restoran/rumah makan, hotel, tempat penyelenggaraan kegiatan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran wisata yang ada di kawasan pariwisata yang diajukan Sertifikasi
- g. Untuk ruang lingkup destinasi pariwisata, menyertakan daftar dan informasi pemenuhan persyaratan sesuai SNI 9042:2021 terkait daya tarik wisata, restoran/rumah makan, hotel, pondok wisata, pusat informasi pariwisata dan penjualan cenderamata dan oleh-oleh yang ada di destinasi pariwisata yang diajukan Sertifikasi

---

## ***Scheme of Certification CHSE***

---

- 4.6.1.2.3. Informasi pengelolaan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata:
- a. Struktur organisasi, nama, jabatan dan jumlah personil pengelola tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata
  - b. Informasi terdokumentasi terkait pengelolaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan sesuai dengan persyaratan pada SNI 9042:2021 dari tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata yang diajukan untuk disertifikasi
  - c. Bagi kawasan pariwisata dan destinasi pariwisata menyampaikan informasi terdokumentasi terkait daya tarik wisata, fasilitas tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata dan pendukung pariwisata yang telah tersertifikasi SNI 9042:2021

### **4.6.2. Seleksi**

#### **4.6.2.1. Tinjauan Permohonan Sertifikasi**

- 4.6.2.1.1. TRID melakukan tinjauan terhadap kelengkapan permohonan sertifikasi untuk memastikan bahwa bukti administratif yang diperlukan untuk penilaian kesesuaian terhadap persyaratan sertifikasi SNI INDONESIA CARE telah lengkap terhadap kesesuaian informasi yang disampaikan pemohon sebagaimana klausul 4.6.1.2.1 di atas dengan menggunakan formulir MS-0046972\_03 – Contract Review Sheet.
- 4.6.2.1.2. Tinjauan dilakukan oleh personel yang memiliki kompetensi sesuai dengan lingkup permohonan sertifikasi sesuai dengan dokumen MS-0046972\_05-Matriks Pemenuhan Kompetensi Personel yang Melakukan Sertifikasi Usaha Pariwisata
- 4.6.2.1.3. TRID memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari permohonan Sertifikasi yang diajukan oleh pemohon telah lengkap dan memenuhi persyaratan, serta dapat memastikan kemampuan TRID untuk menindaklanjuti permohonan Sertifikasi
- 4.6.2.1.4. TRID melakukan tinjauan terhadap kelengkapan permohonan sertifikasi untuk memastikan bahwa bukti administratif yang diperlukan untuk penilaian kesesuaian terhadap persyaratan sertifikasi SNI INDONESIA CARE telah lengkap, dalam hal jika tinjauan permohonan belum lengkap, maka pemohon diberi waktu (tujuh) hari kerja untuk melengkapi dan jika melewati batas waktu yang telah ditetapkan, maka LSUP TRID tidak dapat melanjutkan proses

#### **4.6.2.2. Penandatanganan Perjanjian Sertifikasi**

Setelah permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan serta pemohon menyetujui persyaratan dan prosedur Sertifikasi yang ditetapkan oleh LSUP TRID, maka LSUP TRID dan Pemohon harus menandatangani perjanjian sertifikasi yang memuat

## ***Scheme of Certification CHSE***

komitmen pemohon untuk mematuhi proses sertifikasi serta hak dan kewajiban dari TRID dan Pemohon selama proses sertifikasi dilaksanakan.

Sales mengirimkan form Quotation yang sudah memuat link General Term & Conditions / Perjanjian Sertifikasi <http://tuv.li/1e2Q>.

### **4.6.2.3. Penyusunan Rencana Evaluasi**

4.6.2.3.1. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari permohonan Sertifikasi yang disampaikan pemohon, TRID menetapkan rencana evaluasi dengan menggunakan formulir MS-0046972\_04 – Audit Plan yang mencakup tujuan, waktu, durasi, lokasi, tim, metode, agenda evaluasi dan kegiatan evaluasi pada jam operasional pemohon sesuai ruang lingkup tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata yang diajukan untuk disertifikasi

4.6.2.3.2. Perencanaan evaluasi harus mencakup kegiatan evaluasi pada jam operasional atau jam sibuk tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata untuk melihat kondisi saat operasional

4.6.2.3.3. Pelaksanaan evaluasi dilakukan oleh auditor atau tim auditor yang memiliki kriteria kompetensi. TRID menunjuk auditor atau tim audit untuk melaksanakan evaluasi sesuai dokumen MS-0046972\_05-Matriks Pemenuhan Kompetensi Personel yang Melakukan Sertifikasi Usaha Pariwisata

4.6.2.3.4. TRID menetapkan Hari Orang Kerja (HOK) untuk pelaksanaan evaluasi sebagai berikut:

<b>Tahap Evaluasi</b>	<b>Hari Orang Kerja (HOK)/ Man-days</b>
Sertifikasi Awal	2 Hari Orang Kerja/ Man-days
Surveilan	1 Hari Orang Kerja/ Man-day
Re-Sertifikasi	2 Hari Orang Kerja/ Man-days
Pertimbangan Kompleksitas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Luas area Usaha dan/atau Luas Bangunan</li><li>• Jumlah Indikator</li><li>• Jumlah karyawan</li><li>• Skala Usaha</li></ul>	Penambahan HOK/ Man-days maksimal 20% dengan pembulatan keatas

### **4.6.3. Determinasi**

1. TRID melakukan determinasi melalui kegiatan audit dan inspeksi secara onsite di tempat penyelenggara dan pendukung kegiatan pariwisata yang diajukan Sertifikasi untuk memastikan kemampuan dan konsistensi pemohon dalam mengelola tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata sesuai persyaratan SNI 9042:2021

---

## ***Scheme of Certification CHSE***

---

2. Kriteria Audit: SNI 9042:2021 mengenai Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata. Kriteria evaluasi kesesuaian sesuai dengan Lampiran A sampai K pada SNI 9042:2021
  - A. Tempat Penyelenggaraan Daya Tarik Wisata
  - B. Tempat Penyelenggaraan Restoran/Rumah Makan
  - C. Tempat Penyelenggaraan Hotel
  - D. Tempat Penyelenggaraan Pondok Wisata
  - E. Tempat Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran
  - F. Tempat Penyelenggaraan Lapangan Golf
  - G. Tempat Penyelenggaraan SPA
  - H. Tempat Penyelenggaraan Taman Rekreasi
  - I. Tempat Penyelenggaraan Arena Permainan
  - J. Tempat Pusat Informasi Pariwisata
  - K. Tempat Penjualan Cenderamata dan Oleh-Oleh
3. Audit dilakukan terhadap kepatuhan penerapan persyaratan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan sesuai SNI 9042:2021
4. Metoda Audit: kombinasi dari audit dokumen dan rekaman, wawancara, observasi, demonstrasi, atau metode audit lainnya
5. Inspeksi dilakukan terhadap fasilitas tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata sesuai dengan persyaratan SNI 9042:2021
6. Apabila berdasarkan hasil evaluasi ditemukan ketidaksesuaian, maka pemohon diberi kesempatan untuk mengirimkan Formulir MS-0046972\_06 - NCR yang telah dilengkapi dengan analisa akar permasalahan, tindakan perbaikan (tindakan koreksi dan tindakan korektif) serta dokumen-dokumen pendukung sebagai bukti tindakan perbaikan (tindakan koreksi dan tindakan korektif) dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan sejak hari terakhir audit
7. Dalam hal pemohon tidak dapat menyelesaikan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian terhadap persyaratan sesuai jangka waktu yang ditetapkan, TRID menghentikan proses Sertifikasi dan tidak melanjutkan proses Sertifikasi ke tahap berikutnya.
8. Hasil evaluasi akan diterbitkan dalam bentuk laporan audit dengan menggunakan formulir MS-0046972\_07 – audit report.

#### **4.6.4. Tinjauan dan Keputusan**

##### **4.6.4.1. Tinjauan**

- 4.6.4.1.1. Tinjauan hasil evaluasi dilakukan terhadap pemenuhan seluruh persyaratan dan kesesuaian proses sertifikasi, mulai dari pengajuan permohonan Sertifikasi, pelaksanaan evaluasi dan tindakan perbaikan dari pemohon jika ada menggunakan formulir MS-0046972\_08 – Tinjauan Keputusan.

---

## ***Scheme of Certification CHSE***

---

- 4.6.4.1.2. Tinjauan hasil evaluasi dinyatakan dalam bentuk rekomendasi tertulis menggunakan formulir MS-0046972\_08 – Tinjauan Keputusan mengenai pemenuhan SNI 9042:2021 yang diajukan untuk disertifikasi
- 4.6.4.1.3. Tinjauan dilakukan oleh personel yang melakukan tinjauan hasil evaluasi atau reviewer yang tidak terlibat dalam proses evaluasi serta personel yang memenuhi kompetensi Matriks Pemenuhan Kompetensi Personel yang Melakukan Sertifikasi Usaha Pariwisata

### **4.6.5. Penetapan Keputusan Sertifikasi**

- 4.6.5.1. Penetapan keputusan sertifikasi dilakukan berdasarkan rekomendasi yang dihasilkan dari proses tinjauan/hasil *review*.
- 4.6.5.2. Penetapan keputusan sertifikasi dilakukan oleh personel pengambil keputusan atau *certifier* yang tidak terlibat dalam proses evaluasi
- 4.6.5.3. Penetapan keputusan sertifikasi dapat dilakukan oleh orang yang sama dengan yang melakukan tinjauan
- 4.6.5.4. Rekomendasi untuk keputusan Sertifikasi berdasarkan hasil tinjauan harus didokumentasikan, kecuali tinjauan dan keputusan Sertifikasi diselesaikan secara bersamaan oleh orang yang sama
- 4.6.5.5. Keputusan pemberian sertifikat diberikan kepada Kawasan dan destinasi pariwisata berdasarkan persyaratan pada SNI 9042:2021
- 4.6.5.6. TRID harus memberitahu secara tertulis kepada pemohon terkait alasan menunda atau tidak memberikan keputusan Sertifikasi dan harus mengidentifikasi alasan keputusan tersebut
- 4.6.5.7. Apabila pemohon menunjukkan keinginan untuk melanjutkan proses Sertifikasi setelah TRID memutuskan tidak memberikan Sertifikasi, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan untuk melanjutkan proses Sertifikasi secara tertulis paling lambat 1 (satu) bulan
- 4.6.5.8. Apabila pemohon tidak menyampaikan permohonan sampai dengan batas waktu yang ditentukan yaitu 1 (satu) bulan, maka permohonan dapat diproses sebagai permohonan baru

### **4.6.6. Bukti Kesesuaian**

- 1) Bukti kesesuaian berupa Sertifikat Kesesuaian diterbitkan oleh LSUP TRID setelah dilakukan tinjauan dan penetapan keputusan sertifikasi dan berlaku selama 3 (tiga) tahun setelah diterbitkan dengan menggunakan formulir MS-0046972\_09 – Sertifikat.
- 2) Sertifikat Kesesuaian SNI INDONESIA CARE paling sedikit harus memuat:
  - a) Nomor sertifikat atau identifikasi penomoran unik lainnya
  - b) Nama dan alamat LSUP TRID
  - c) Nama dan alamat Pemohon
  - d) Nama dan alamat tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata
  - e) SNI 9042:2021 sebagai dasar Sertifikasi

---

## ***Scheme of Certification CHSE***

---

- f) Nomor yang mengacu ke nomor perjanjian sertifikasi/CoC *Contract of Certification* (Nomor *Quotation* yang sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak yang mana terdapat *link General Term & Condition*)
- g) Pernyataan kesesuaian dengan persyaratan SNI 9042:2021
- h) Status akreditasi atau pengakuan LSUP
- i) Tanggal penerbitan sertifikat dan masa berlakunya serta riwayat sertifikat
- j) Tanda tangan yang mengikat secara hukum dari personel yang bertindak atas nama LSUP TRID sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

### **4.6.7. Pemeliharaan Sertifikasi**

#### **4.6.7.1. Pengawasan oleh TRID**

- 4.6.7.1.1. Pengawasan oleh TRID dilaksanakan melalui kegiatan Surveilans. Surveilans dilaksanakan paling lama 1 (satu) tahun sekali sejak tanggal keputusan Sertifikasi.
- 4.6.7.1.2. Surveilans dilakukan melalui kegiatan inspeksi dan audir sesuai dengan klausul Determinasi diatas yang mencakup paling sedikit tindak lanjut hasil audit sebelumnya, perubahan – perubahan yang mempengaruhi pemenuhan SNI 9042:2021 serta hal-hal yang bersifat kritis yang berhubungan langsung dengan Kebersihan dan Kesehatan dalam penerapan SNI 9042:2021
- 4.6.7.1.3. Keputusan Surveilans mengacu pada tinjauan tanpa dilakukan tahapan tinjauan hasil evaluasi mulai dari pengajuan permohonan sertifikasi

#### **4.6.8. Sertifikasi Ulang**

- 4.6.8.1. TRID harus menyampaikan informasi kepada pemohon paling lambat 1 (satu) tahun sebelum masa berlaku sertifikat berakhir untuk melaksanakan Sertifikasi ulang
- 4.6.8.2. Permohonan dan pelaksanaan sertifikasi ulang dilakukan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir
- 4.6.8.3. Apabila proses Sertifikasi ulang belum selesai sampai masa berlaku sertifikat berakhir, maka:
  - a. Apabila keterlambatan Sertifikasi disebabkan oleh pihak TRID, maka LSUP TRID akan menerbitkan surat keterangan yang menyatakan pemohon sedang dalam proses Sertifikasi
  - b. Apabila keterlambatan Sertifikasi disebabkan oleh pihak pemohon, maka sertifikat dinyatakan tidak berlaku
- 4.6.8.4. Pelaksanaan sertifikasi ulang dilakukan sesuai dengan tahapan prosedur administratif, determinasi serta tinjauan dan keputusan
- 4.6.8.5. Apabila berdasarkan hasil Sertifikasi Ulang ditemukan ketidaksesuaian, pemohon diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan paling lama dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak hari terakhir audit

---

## ***Scheme of Certification CHSE***

---

4.6.8.6. Apabila pada saat batas waktu surveilan terjadi kondisi kahar atau *force majeure* dimana auditor TRID tidak dapat melakukan audit di lokasi pemohon, maka audit dapat dilakukan dengan audit jarak jauh atau *remote audit* atau *online audit* dengan menggunakan media dan metode yang disepakati antara TRID dan pemohon untuk mendapatkan bukti objektif

### **4.6.9. Evaluasi Khusus**

4.6.9.1. TRID dapat melaksanakan evaluasi khusus dalam rangka tindak lanjut atau *investigasi* atas keluhan atau informasi yang ada

4.6.9.2. Tahapan evaluasi khusus dalam rangka perluasan lingkup dilakukan sesuai dengan tahapan prosedur administratif namun terbatas pada perubahan lingkup yang diajukan. Evaluasi terhadap perluasan lingkup Sertifikasi dapat dilakukan terpisah maupun bersamaan dengan Surveilance

4.6.9.3. Evaluasi khusus dalam rangka investigasi keluhan atau informasi yang ada dilakukan oleh personel yang tidak terlibat dalam kegiatan evaluasi dan keputusan, untuk melakukan investigasi dan terbatas pada permasalahan yang ada

4.6.9.4. Apabila berdasarkan hasil evaluasi khusus terbukti terdapat ketidaksesuaian pemenuhan persyaratan SNI 9042:2021, maka TRID mengonformasikan kepada BSN dan melarang pemohon mencantumkan tanda SNI sejak tanggal terjadinya ketidaksesuaian tersebut.

Tanda SNI dapat dicantumkan kembali setelah dilakukan tindakan perbaikan dan dinyatakan memenuhi oleh TRID

### **4.6.10. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikasi**

4.6.10.1. LSUP TRID dapat membekukan sertifikasi apabila pemohon namun tidak terbatas:

- a) Tidak bersedia untuk dilakukan surveilan dan/atau evaluasi khusus melebihi batas waktu yang ditetapkan TRID
- b) Tidak mampu memperbaiki ketidaksesuaian yang diterbitkan TRID pada saat surveilance dan atau saat evaluasi khusus melebihi batas waktu yang ditentukan oleh TRID
- c) Menyampaikan permintaan pembekuan Sertifikasi kepada LSUP TRID

4.6.10.2. TRID membatasi periode pembekuan sertifikasi paling lama 6 (enam) bulan

4.6.10.3. TRID dapat melakukan pencabutan sertifikasi apabila pemohon namun tidak terbatas:

- a) Terbukti melanggar hukum dan atau melanggar norma (asusila) yang berlaku
- b) Tidak mampu menindaklanjuti penyebab pembekuan
- c) Menyampaikan permintaan pencabutan Sertifikasi kepada LSUP TRID

---

***Scheme of Certification CHSE***

---

**4.6.11. Keluhan dan Banding**

- 1) LSUP TRID menerima laporan tentang banding dan keluhan dari pelanggan sertifikasi SNI INDONESIA CARE atau dari pihak terkait lainnya. Keluhan dan banding harus disampaikan secara tertulis melalui surat, email, atau faksimil kepada LSUP TRID.
- 2) LSUP TRID akan mengkonfirmasi secara tertulis dan resmi kepada pihak yang mengajukan mengenai keberterimaan keluhan atau banding dan informasi tentang proses selanjutnya.
- 3) LSUP TRID melakukan klasifikasi terhadap laporan-laporan tersebut menjadi Banding, Keluhan, dan Perselisihan.
- 4) Langkah penanganan terhadap laporan yang diklasifikasikan sebagai Banding adalah sbb.
  - Kepala LSUP bekerja sama dengan Dept. Customer Care akan menjelaskan kepada pihak yang mengajukan banding bahwa obyek penilaian kesesuaian telah diuji dan/atau disertifikasi menggunakan prosedur yang sah yang berlaku di LSUP TRID.
  - Kepala LSUP bekerja sama dengan Dept. Customer Care akan mempersilakan pihak yang mengajukan banding untuk dapat melakukan audit ulang atau uji ulang di laboratorium lain yang telah terakreditasi oleh KAN.
  - Kepala LSUP dengan Dept. Customer Care akan melihat kegiatan audit ulang atau hasil ulang di laboratorium pembanding dengan laporan uji. Kepala LSUP dan Manager Dept. Customer Care akan mendengarkan penjelasan dari pihak yang naik banding dan dari Quality Representative LSUP, kemudian berdasarkan hal tersebut, Manager Dept. Customer Care akan memutuskan apakah banding tersebut dapat diterima atau ditolak.
  - Apabila pihak yang mengajukan banding dapat menerima keputusan tersebut, maka masalah banding tersebut dianggap selesai. Apabila tidak tercapai kesepakatan, maka banding tersebut dapat diteruskan ke penyelesaian masalah perselisihan.
  - Seluruh biaya pengujian dan sertifikasi menjadi tanggungan dari pihak yang mengajukan banding.
- 5) Langkah penanganan terhadap laporan yang diklasifikasikan sebagai Keluhan adalah sbb.
  - Mempelajari secara mendalam keluhan yang disampaikan oleh pelanggan LSUP TRID atau pihak-pihak lainnya.
  - LSUP TRID kemudian melakukan tindakan koreksi dengan memperbaiki apa yang dikeluhkan oleh pihak terkait. Hasil perbaikan tersebut kemudian dilaporkan kepada pihak yang mengajukan keluhan.
  - Apabila pihak yang mengajukan keluhan dapat menerima atau puas atas hasil perbaikan tersebut, maka keluhan tersebut dapat dinyatakan selesai. Apabila tidak tercapai kesepakatan, maka keluhan tersebut dapat diteruskan ke penyelesaian masalah perselisihan.
- 6) Langkah penanganan terhadap laporan yang diklasifikasikan sebagai Perselisihan adalah sbb.

---

***Scheme of Certification CHSE***

---

- LSUP TRID mempelajari pokok masalah yang menjadi perselisihan dengan pihak terkait tersebut.
  - Untuk menyelesaikan masalah tersebut, LSUP TRID akan menempuh cara musyawarah untuk memperoleh mufakat. Musyawarah yang dimaksud adalah duduk bersama melihat referensi-referensi yang ada seperti standar dan pedoman dari BSN, KAN dan Asosiasi maupun regulasi-regulasi yang datang dari departemen teknis.
  - Apabila musyawarah tersebut tidak menghasilkan mufakat tentang penyelesaian perselisihan, maka LSUP TRID akan mengusulkan penyerahan penyelesaian perselisihan tersebut ke Badan Arbitrasi Nasional (BANI) untuk diselesaikan pada tingkat pertama dan terakhir menurut prosedur BANI. Apabila tidak terjadi permufakatan bersama dalam penyelesaian tersebut secara musyawarah maka pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan persoalannya kepada Dewan Arbitrase yang terdiri dari seorang anggota yang ditunjuk oleh LSUP, seorang anggota yang ditunjuk oleh pihak yang merasa dirugikan dan seorang anggota yang dipilih dan disetujui oleh kedua belah pihak.
  - Apabila cara Arbitrase pun belum dapat memecahkan perselisihan yang ada maka sebagai jalan terakhir adalah meminta pandangan penasehat hukum, apabila ada rencana pengajuan ke pengadilan.
- 7) LSUP TRID memelihara rekaman yang terkait dengan banding, keluhan, dan perselisihan.

**4.6.12. Informasi Publik**

LSUP TRID mempublikasikan informasi kepada publik termasuk informasi tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata yang disertifikasi, dibekukan dan dicabut. Pada portal website TRID [www.tuv.com](http://www.tuv.com) dan/atau [www.certipedia.com](http://www.certipedia.com) Informasi publik terkait informasi pelanggan yang disertifikasi, dibekukan dan dicabut tersebut juga disampaikan melalui Sistem Informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian

**4.6.13. Transfer Sertifikasi**

- 4.6.13.1. Transfer Sertifikasi merupakan pengalihan sertifikat SNI yang masih berlaku dari LSUP lain kepada LSUP TRID
- 4.6.13.2. Transfer Sertifikasi dapat dilakukan apabila:
  - a) LSUP penerbit tidak memperpanjang atau dicabut status akreditasinya atau
  - b) Pemohon yang mengajukan atau berkeinginan untuk menggunakan LSUP yang lain
- 4.6.13.3. Transfer Sertifikasi sebagaimana dimaksud pada 4.6.13.2 huruf a maka LSUP TRID harus melaksanakan koordinasi dengan LSUP Penerima
- 4.6.13.4. Transfer sertifikasi yang di inisiasi oleh pemohon sebagaimana dimaksud pada 4.6.13.2 huruf b, maka pemohon harus mengajukan permohonan transfer Sertifikasi kepada LSUP penerima yang terakreditasi dengan ruang lingkup yang sama dengan LSUP penerbit dengan menyampaikan penjelasan transfer Sertifikasi

---

***Scheme of Certification CHSE***

---

- 4.6.13.5. Permohonan transfer Sertifikasi harus dilengkapi dengan Sertifikat SNI 9042:2021 yang masih berlaku (atau salinannya) hasil audit dari LSUP Penerbit (Laporan Audit dan Laporan Ketidaksihinggaan) dari siklus Sertifikasi (Sertifikasi Awal, Sertifikasi Ulang dan/atau Surveilan) yang sedang berjalan
- 4.6.13.6. LSUP Penerima harus melakukan kajian terhadap permohonan transfer Sertifikasi dan menetapkan keputusan apakah proses transfer Sertifikasi dapat dilakukan
- 4.6.13.7. Apabila hasil tinjauan terhadap [ermohonan transfer Sertifikasi terdapat hal yang perlu dikonfirmasi oleh LSUP penerima, maka LSUP penerima dapat melakukan evaluasi khusus terhadap pemohon dan/atau melakukan koordinasi dengan LSUP penerbit. Berdasarkan hasil evaluasi khusus tersebut, LSUP penerima menetapkan keputusan apakah transfer Sertifikasi dapat dilakukan
- 4.6.13.8. Apabila berdasarkan hasil tinjauan dan/atau evaluasi khusus diputuskan bahwa transfer Sertifikasi dapat dilakukan, LSUP penerima menerbitkan sertifikat dengan masa berlaku sesuai dengan sertifikat yang diterbitkan oleh LSUP penerbit
- 4.6.13.9. Untuk transfer Sertifikasi yang diinisiasi oleh pemohon, apabila berdasarkan hasil tinjauan dan/atau evaluasi khusus diputuskan bahwa transfer Sertifikasi tidak dapat dilakukan, LSUP penerima memberitahukan keputusan tidak dapat melakukan transfer Sertifikasi beserta alasannya kepada pemohon dan pemohon dapat mengajukan Sertifikasi sebagai pemohon baru
- 4.6.13.10. Untuk transfer Sertifikasi dari LSUP penerbit, apabila berdasarkan hasil tinjauan dan/atau evaluasi khusus diputuskan bahwa transfer Sertifikasi tidak dapat dilakukan, LSUP penerima memberitahukan keputusan tersebut kepada LSUP penerbit.

**4.6.14. Penggunaan Tanda SNI**

- 4.6.14.1. Penggunaan tanda SNI dilakukan setelah permohonan mendapatkan persetujuan penggunaan tanda SNI melalui Surat Persetujuan Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) yang dikeluarkan oleh BSN sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan BSN yang mengatur tentang cara pemberian persetujuan penggunaan tanda SNI dan tanda kesesuaian.
- 4.6.14.2. LSUP TUV Rheinland Indonesia menginformasikan kepada pemohon mengenai tata cara penggunaan tanda SNI menggunakan dokumen MS-0046972\_10 – Tata Cara Penggunaan Tanda SNI
- 4.6.14.3. Permohonan persetujuan penggunaan tanda SNI diajukan kepada BSN disertai dengan dokumen persyaratan yang diatur dalam Peraturan BSN tentang tata cara pemberian persetujuan penggunaan tanda SNI dan tanda kesesuaian
- 4.6.14.4. Tanda SNI sebagai bukti kesesuaian tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata yang telah memenuhi SNI 9042:2021 adalah sebagai berikut:

*Scheme of Certification CHSE*



SNI 9042:2021  
LSUP-014-IDN

Gambar 1. Tanda SNI

**Keterangan:**

Besarnya ukuran SNI dinyatakan dengan ketentuan sebagai berikut:



Gambar 2. Ukuran Tanda SNI

**4.6.15. PENUTUP**

- 1) LSUP TRID bertanggungjawab untuk memastikan pemenuhan persyaratan acuan dalam skema sertifikasi ini oleh organisasi Pemegang Sertifikat yang telah memperoleh Sertifikat Kesesuaian.
- 2) Organisasi Pemegang Sertifikat yang telah memperoleh Sertifikat Kesesuaian bertanggungjawab memelihara pemenuhan persyaratan acuan yang ditetapkan dalam dokumen ini.

## ***Scheme of Certification CHSE***

### **5. Roles & Responsibilities**

<b>Process Roles</b>	<b>Responsibilities</b>
Responsible for business processes	Local Field Manger

*Who is process owner? Who are the process participants / users?*

*Who is responsible for records and retention management?*

*For instance: Local Field Coordinator of a Business Field, Regional Officer of a Service Function, Technical Expert etc. (role title – no names !)*

### **6. Specifications**

N/A

### **7. Attachments**

N/A

### **8. Related Documents**

N/A

### **9. External Reference Documents**

- 1. SNI 9042 2021 Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata*
- 2. Peraturan terkait pengelolaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata*
- 3. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata*
- 4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Skema Penilaian Kesesuaian terhadap Standar Nasional Indonesia Sektor Jasa*
- 5. KAN U-01 Syarat dan Aturan Akreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian*
- 6. KAN K 08.07 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata*
- 7. KAN K 08.07.01 Persyaratan Tambahan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata Lingkup CHSE*