

## Penilaian kesesuaian – Persyaratan umum untuk lembaga sertifikasi person

*Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons*

(ISO/IEC 17024:2012, IDT)

© ISO/IEC 2012 – All rights reserved

© BSN 2012 untuk kepentingan adopsi standar ISO/IEC menjadi SNI – Semua hak dilindungi

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen ini dengan cara dan dalam bentuk apapun serta dilarang mendistribusikan dokumen ini baik secara elektronik maupun tercetak tanpa izin tertulis BSN

**BSN**  
Gd. Manggala Wanabakti  
Blok IV, Lt. 3,4,7,10.  
Telp. +6221-5747043  
Fax. +6221-5747045  
Email: [dokinfo@bsn.go.id](mailto:dokinfo@bsn.go.id)  
[www.bsn.go.id](http://www.bsn.go.id)

Diterbitkan di Jakarta

## Daftar isi

|  |    |
|--|----|
| Daftar isi .....   | i  |
| Prakata .....  | ii |
| Pendahuluan.....   | iv |
| 1 Ruang lingkup .....  | 1  |
| 2 Acuan normatif.....  | 1  |
| 3 Istilah dan definisi .....   | 1  |
| 4 Persyaratan umum.....  | 5  |
| 5 Persyaratan struktural.....  | 7  |
| 6 Persyaratan sumber daya .....  | 9  |
| 7 Persyaratan rekaman dan informasi.....   | 12 |
| 8 Skema sertifikasi.....   | 15 |
| 9 Persyaratan proses sertifikasi .....   | 17 |
| 10 Persyaratan sistem manajemen.....   | 26 |
| Lampiran A (informatif) Prinsip untuk lembaga sertifikasi person dan kegiatan<br>sertifikasinya..... | 32 |
| Bibliografi.....   | 35 |

## Prakata

Standar Nasional Indonesia (SNI) dengan judul *Penilaian kesesuaian – Persyaratan umum untuk lembaga sertifikasi person* merupakan adopsi identik dari ISO/IEC 17024:2012, *Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons* dengan metode terjemahan dua bahasa (bilingual). Standar ini merupakan revisi dari SNI ISO/IEC 17024:2009 *Penilaian kesesuaian – Persyaratan umum lembaga sertifikasi personel*. Standar ini digunakan sebagai acuan dalam menentukan persyaratan umum akreditasi lembaga sertifikasi person.

Standar ini disusun oleh Panitia Teknis 03-05, *Lembaga Penilaian Kesesuaian*. Standar ini telah dikonsensuskan di Jakarta pada tanggal 21 September 2012. Konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (stakeholder) terkait, yaitu perwakilan dari produsen, konsumen, pakar dan pemerintah.

Dalam standar ini istilah “*International Standards*” diganti dengan “*National Standards*”.

Terdapat standar ISO/IEC yang digunakan sebagai acuan dalam Standar ini telah diadopsi menjadi SNI, yaitu ISO/IEC 17000:2004, *Conformity assessment – Vocabulary and general principles*, telah diadopsi menjadi SNI ISO/IEC 17000:2009, *Penilaian kesesuaian – Kosakata dan prinsip umum*.

Apabila pengguna menemukan keraguan dalam Standar ini maka disarankan untuk melihat standar aslinya yaitu ISO/IEC 17024:2012 (E) dan/atau dokumen terkait lain yang menyertainya.

## Pendahuluan

Standar ini telah dikembangkan dengan tujuan untuk mencapai dan mempromosikan kesetaraan lembaga sertifikasi person secara global. Sertifikasi person adalah salah satu cara untuk memberikan jaminan bahwa personel yang disertifikasi memenuhi persyaratan skema sertifikasi. Keyakinan terhadap setiap skema sertifikasi person dicapai melalui suatu proses asesmen dan re-asesmen berkala yang diakui secara global terhadap kompetensi person yang disertifikasi.

Namun demikian, perlu dibedakan antara situasi yang skema sertifikasi person dijustifikasi dengan situasi bentuk kualifikasi lain yang lebih tepat. Pengembangan skema sertifikasi person dilakukan guna merespon perkembangan inovasi teknologi yang sangat cepat dan pertumbuhan spesialisasi personel, sehingga dapat mengakomodasi berbagai macam pendidikan dan pelatihan serta memfasilitasi pasar kerja global. Alternatif selain sertifikasi masih diperlukan untuk posisi pelayanan publik, aktivitas (operasi) pemerintahan atau aktivitas resmi .

Berbeda dengan tipe lembaga penilaian kesesuaian lain, seperti lembaga sertifikasi sistem manajemen, salah satu fungsi karakteristik lembaga sertifikasi person adalah pelaksanaan ujian, yang menggunakan kriteria objektif untuk mengukur kompetensi dan pemberian nilai. Diakui bahwa ujian tersebut, jika direncanakan dan distrukturkan dengan baik oleh lembaga sertifikasi person, secara substansial dapat menjamin ketidakberpihakan operasional lembaga dan mengurangi resiko konflik kepentingan, sebagaimana persyaratan yang dicakup dalam Standar ini.

Selain itu, Standar ini dapat digunakan sebagai dasar pengakuan lembaga sertifikasi person dan skema sertifikasinya, guna memfasilitasi keberterimaannya pada tingkat nasional dan internasional. Saling

## Introduction

This International Standard has been developed with the objective of achieving and promoting a globally accepted benchmark for organizations operating certification of persons. Certification for persons is one means of providing assurance that the certified person meets the requirements of the certification scheme. Confidence in the respective certification schemes for persons is achieved by means of a globally accepted process of assessment and periodic re-assessments of the competence of certified persons.

However, it is necessary to distinguish between situations where certification schemes for persons are justified and situations where other forms of qualification are more appropriate. The development of certification schemes for persons, in response to the ever increasing velocity of technological innovation and growing specialization of personnel, can compensate for variations in education and training and thus facilitate the global job market. Alternatives to certification can still be necessary in positions where public services, official or governmental operations are concerned.

In contrast to other types of conformity assessment bodies, such as management system certification bodies, one of the characteristic functions of the certification body for persons is to conduct an examination, which uses objective criteria to measure competence and scoring. While it is recognized that such an examination, if well planned and structured by the certification body for persons, can substantially serve to ensure impartiality of operations and reduce the risk of a conflict of interest, additional requirements have been included in this International Standard.

In either case, this International Standard can serve as the basis for the recognition of the certification bodies for persons and the certification schemes under which persons are certified, in order to facilitate their

pengakuan dan pertukaran personel ditingkat global hanya dapat diwujudkan melalui harmonisasi sistem pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi person.

acceptance at the national and international levels. Only the harmonization of the system for developing and maintaining certification schemes for persons can establish the environment for mutual recognition and the global exchange of personnel.

Standar ini menetapkan persyaratan yang menjamin bahwa lembaga sertifikasi person mengoperasikan skema sertifikasinya secara konsisten, setara dan andal. Persyaratan dalam standar ini dipertimbangkan menjadi persyaratan umum untuk lembaga yang menyediakan sertifikasi person. Sertifikasi person hanya bisa diwujudkan bila ada skema sertifikasi. Skema sertifikasi dirancang untuk melengkapi persyaratan dalam standar ini dan mencakup persyaratan kebutuhan atau keinginan pasar, atau yang diwajibkan pemerintah.

This International Standard specifies requirements which ensure that certification bodies for persons operating certification schemes for persons operate in a consistent, comparable and reliable manner. The requirements in this International Standard are considered to be general requirements for bodies providing certification of persons. Certification of persons can only occur when there is a certification scheme. The certification scheme is designed to supplement the requirements included in this International Standard and include those requirements that the market needs or desires, or that are required by governments.

Standar ini dapat digunakan sebagai dokumen kriteria untuk akreditasi atau evaluasi kesetaraan atau penunjukan oleh otoritas pemerintah, pemilik skema dan lainnya.

This International Standard can be used as a criteria document for accreditation or peer evaluation or designation by governmental authorities, scheme owners and others.

Dalam Standar ini, digunakan istilah berikut :

In this International Standard, the following verbal forms are used:

- "harus" menunjukkan suatu persyaratan;
- "sebaiknya" menunjukkan rekomendasi;
- "boleh" menunjukkan diizinkan;
- "bisa/dapat" menunjukkan kemungkinan atau kemampuan

- "shall" indicates a requirement;
- "should" indicates a recommendation;
- "may" indicates a permission;
- "can" indicates a possibility or a capability

Rincian lebih lanjut dapat ditemukan dalam ISO/IEC Directives, Part 2.

Further details can be found in the ISO/IEC Directives, Part 2.

## Penilaian kesesuaian – Persyaratan umum untuk lembaga sertifikasi person

## Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons

### 1 Ruang lingkup

Standar ini memuat prinsip dan persyaratan lembaga sertifikasi person terhadap persyaratan tertentu dan termasuk pengembangan serta pemeliharaan skema sertifikasi person.

**CATATAN** Untuk tujuan Standar ini, istilah "lembaga sertifikasi" digunakan untuk menggantikan istilah "lembaga sertifikasi person", sedangkan istilah "skema sertifikasi" digunakan untuk menggantikan "skema sertifikasi person".

### 2 Acuan normatif

Dokumen acuan berikut sangat diperlukan untuk penerapan dokumen ini. Untuk acuan bertanggal, hanya edisi yang dikutip yang berlaku. Untuk acuan tidak bertanggal, berlaku edisi terakhir dari dokumen yang diacu (termasuk setiap amandemen).

ISO/IEC 17000, *Conformity assessment — Vocabulary and general principles*

### 3 Istilah dan definisi

Dalam standar ini berlaku istilah dan definisi yang diberikan dalam ISO/IEC 17000 serta istilah dan definisi berikut.

#### 3.1

##### proses sertifikasi

kegiatan yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi untuk menentukan bahwa person memenuhi **persyaratan sertifikasi** (3.3), yang mencakup kegiatan permohonan, asesmen, keputusan sertifikasi, sertifikasi ulang dan penggunaan sertifikat (3.5) dan logo/tanda

### 1 Scope

This International Standard contains principles and requirements for a body certifying persons against specific requirements, and includes the development and maintenance of a certification scheme for persons.

**NOTE** For the purposes of this International Standard, the term "certification body" is used in place of the full term "certification body for persons", and the term "certification scheme" is used in place of the full term "certification scheme for persons".

### 2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO/IEC 17000, *Conformity assessment — Vocabulary and general principles*

### 3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO/IEC 17000 and the following apply.

#### 3.1

##### certification process

activities by which a certification body determines that a person fulfils **certification requirements** (3.3), including application, assessment, decision on certification, recertification and use of certificates (3.5) and logos/marks

**3.2**

**skema sertifikasi**

kompetensi (3.6) dan persyaratan lain yang berkaitan dengan kategori pekerjaan atau keterampilan tertentu dari person

**CATATAN** Untuk persyaratan lainnya, lihat 8.3 dan 8.4.

**3.3**

**persyaratan sertifikasi**

serangkaian persyaratan tertentu, yang mencakup persyaratan skema yang harus dipenuhi untuk menetapkan atau memelihara sertifikasi

**3.4**

**pemilik skema**

organisasi yang bertanggung jawab untuk mengembangkan dan memelihara suatu skema sertifikasi (3.2)

**CATATAN** Organisasi tersebut bisa lembaga sertifikasi itu sendiri, instansi pemerintah yang berwenang, atau lembaga lainnya.

**3.5**

**sertifikat**

dokumen yang diterbitkan oleh lembaga sertifikasi berdasarkan ketentuan Standar ini, yang menunjukkan bahwa person yang disebutkan telah memenuhi persyaratan sertifikasi (3.3)

**CATATAN** Lihat 9.4.7

**3.6**

**kompetensi**

kemampuan menerapkan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai hasil yang diharapkan

**3.7**

**kualifikasi**

pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja, yang ditunjukkan, bila dapat diterapkan

**3.8**

**asesmen**

proses evaluasi pemenuhan person terhadap persyaratan skema sertifikasi (3.2)

**3.2**

**certification scheme**

competence (3.6) and other requirements related to specific occupational or skilled categories of persons

**NOTE** For other requirements, see 8.3 and 8.4.

**3.3**

**certification requirements**

set of specified requirements, including requirements of the scheme to be fulfilled in order to establish or maintain certification

**3.4**

**scheme owner**

organization responsible for developing and maintaining a certification scheme (3.2)

**NOTE** The organization can be the certification body itself, a governmental authority, or other.

**3.5**

**certificate**

document issued by a certification body under the provisions of this International Standard, indicating that the named person has fulfilled the certification requirements (3.3)

**NOTE** See 9.4.7

**3.6**

**competence**

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

**3.7**

**qualification**

demonstrated education, training and work experience, where applicable

**3.8**

**assessment**

process that evaluates a person's fulfilment of the requirements of the certification scheme (3.2)

**3.9****ujian**

mekanisme yang merupakan bagian dari asesmen (3.8) untuk mengukur kompetensi (3.6) calon (3.14) dengan satu cara atau lebih, seperti ujian tertulis, ujian lisan, ujian praktek dan observasi, sebagaimana ditetapkan pada skema sertifikasi (3.2)

**3.10****penguji**

person yang kompeten untuk melakukan dan memberi nilai ujian (3.9), dimana ujian tersebut mensyaratkan pertimbangan profesional

**3.11****pengawas ujian**

person yang diberi wewenang oleh lembaga sertifikasi untuk mengelola atau mengawasi ujian (3.9), tetapi tidak mengevaluasi kompetensi (3.6) calon (3.14)

**CATATAN** Istilah lainnya untuk pengawas ujian adalah pengawas, administrator uji, supervisor

**3.12****personel**

individu dalam lembaga sertifikasi baik internal atau eksternal, yang melaksanakan kegiatan lembaga sertifikasi

**CATATAN** Individu tersebut termasuk anggota komite dan sukarelawan.

**3.13****pemohon**

person yang mengajukan permohonan untuk mengikuti proses sertifikasi (3.1)

**3.14****calon**

pemohon (3.13) yang telah memenuhi prasyarat tertentu dan telah diterima untuk mengikuti proses sertifikasi (3.1)

**3.15****ketidakberpihakan**

adanya objektivitas

**CATATAN 1** Objektivitas berarti bahwa tidak ada konflik kepentingan, atau konflik kepentingan telah diselesaikan, sehingga tidak memberi pengaruh yang merugikan bagi kegiatan lembaga sertifikasi.

**3.9****examination**

mechanism that is part of the assessment (3.8) which measures a candidate's (3.14) competence (3.6) by one or more means, such as written, oral, practical and observational, as defined in the certification scheme (3.2)

**3.10****examiner**

person competent to conduct and score an examination (3.9), where the examination requires professional judgement

**3.11****invigilator**

person authorized by the certification body who administers or supervises an examination (3.9), but does not evaluate the competence (3.6) of the candidate (3.14)

**NOTE** Other terms for invigilator are proctor, test administrator, supervisor.

**3.12****personnel**

individuals, internal or external, of the certification body carrying out activities for the certification body

**NOTE** These include committee members and volunteers.

**3.13****applicant**

person who has submitted an application to be admitted into the certification process (3.1)

**3.14****candidate**

applicant (3.13) who has fulfilled specified prerequisites and has been admitted to the certification process (3.1)

**3.15****impartiality**

presence of objectivity

**NOTE 1** Objectivity means that conflicts of interest do not exist, or are resolved, so as not to adversely influence subsequent activities of the certification body.

**CATATAN 2** Istilah lainnya yang berguna dalam menyampaikan unsur ketidakberpihakan adalah: independensi, bebas dari konflik kepentingan, bebas dari bias, kurangnya prasangka, netralitas, keadilan, keterbukaan pikiran, bebas ikatan, tidak terikat, keseimbangan.

**3.16**

**keadilan**

memberi kesempatan yang sama kepada setiap calon (3.14) untuk berhasil dalam proses sertifikasi (3.1)

**3.17**

**keabsahan**

bukti bahwa asesmen (3.8) mengukur sesuatu yang akan diukur, sebagaimana ditetapkan dalam skema sertifikasi (3.2)

**CATATAN** Dalam Standar ini, keabsahan juga digunakan dalam bentuk kata sifat yaitu "valid".

**3.18**

**keandalan**

indikator rentang nilai ujian yang selalu konsisten terhadap waktu dan lokasi ujian yang berbeda, format ujian yang berbeda, dan penguji yang berbeda (3.10)

**3.19**

**banding**

permintaan pemohon (3.13), calon (3.14) atau person yang telah disertifikasi untuk meninjau ulang keputusan yang dibuat oleh lembaga sertifikasi terkait dengan status sertifikasi yang diinginkannya

**3.20**

**keluhan**

ekspresi ketidakpuasan, selain banding (3.19), oleh setiap individu atau organisasi kepada lembaga sertifikasi, yang berkaitan dengan kegiatan lembaga atau person yang telah disertifikasi yang harus ditanggapi

**CATATAN** Diadaptasi dari ISO 17000:2004, definisi 6.5.

**3.21**

**pihak yang berkepentingan**

individu, kelompok atau organisasi yang dipengaruhi oleh kinerja person yang telah disertifikasi atau lembaga sertifikasi

**NOTE 2** Other terms that are useful in conveying the element of impartiality are: independence, freedom from conflict of interests, freedom from bias, lack of prejudice, neutrality, fairness, open-mindedness, even-handedness, detachment, balance.

**3.16**

**fairness**

equal opportunity for success provided to each candidate (3.14) in the certification process (3.1)

**3.17**

**validity**

evidence that the assessment (3.8) measures what it is intended to measure, as defined by the certification scheme (3.2)

**NOTE** In this international Standard, validity is also used in its adjective form "valid".

**3.18**

**reliability**

indicator of the extent to which examination (3.9) scores are consistent across different examination times and locations, different examination forms and different examiners (3.10)

**3.19**

**appeal**

request by applicant (3.13), candidate (3.14) or certified person for reconsideration of any decision made by the certification body related to her/his desired certification status

**3.20**

**complaint**

expression of dissatisfaction, other than appeal (3.19), by any individual or organization to a certification body, relating to the activities of that body or a certified person, where a response is expected

**NOTE** Adapted from ISO 17000:2004, definition 6.5.

**3.21**

**interested party**

individual, group or organization affected by the performance of a certified person or the certification body

**CONTOH** Person yang telah disertifikasi, pengguna layanan dari person yang telah disertifikasi; atasan dari person yang telah disertifikasi; konsumen; pemerintah yang berwenang

**EXAMPLES** Certified person; user of the services of the certified person; employer of the certified person; consumer; governmental authority.

### 3.22 survailen

pemantauan berkala, selama periode sertifikasi, terhadap kinerja person yang telah disertifikasi untuk memastikan kesesuaian dengan skema sertifikasi secara berkelanjutan

### 3.22 surveillance

periodic monitoring, during the periods of certification, of a certified person's performance to ensure continued compliance with the certification scheme

## 4 Persyaratan umum

## 4 General requirements

### 4.1 Materi hukum

Lembaga sertifikasi harus merupakan badan hukum, atau bagian dari badan hukum tertentu, sedemikian sehingga lembaga bertanggungjawab secara hukum atas kegiatan sertifikasinya. Suatu lembaga sertifikasi pemerintah dianggap memiliki badan hukum atas dasar statusnya dalam pemerintah.

### 4.1 Legal matters

The certification body shall be a legal entity, or a defined part of a legal entity, such that it can be held legally responsible for its certification activities. A governmental certification body is deemed to be a legal entity on the basis of its governmental status.

### 4.2 Tanggung jawab terhadap keputusan sertifikasi

Lembaga sertifikasi harus bertanggung jawab, memelihara kewenangan, dan tidak boleh mendelegasikan keputusan sertifikasinya, yang mencakup pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan dan pengurangan ruang lingkup sertifikasi, dan pembekuan atau pencabutan sertifikasi

### 4.2 Responsibility for decision on certification

The certification body shall be responsible for, shall retain authority for, and shall not delegate, its decisions relating to certification, including the granting, maintaining, recertifying, expanding and reducing the scope of the certification, and suspending or withdrawing the certification.

### 4.3 Manajemen ketidakberpihakan

**4.3.1** Lembaga sertifikasi harus mendokumentasikan struktur, kebijakan dan prosedur untuk mengelola ketidakberpihakan dan untuk memastikan bahwa kegiatan sertifikasi yang dilakukan tidak memihak. Lembaga sertifikasi harus memiliki komitmen manajemen puncak terhadap ketidakberpihakan dalam kegiatan sertifikasi. Lembaga sertifikasi harus memiliki pernyataan yang dapat diakses publik tanpa permintaan bahwa lembaga sertifikasi memahami pentingnya ketidakberpihakan dalam menjalankan kegiatan sertifikasinya, mengelola konflik kepentingan dan menjamin

### 4.3 Management of impartiality

**4.3.1** The certification body shall document its structure, policies and procedures to manage impartiality and to ensure that the certification activities are undertaken impartially. The certification body shall have top management commitment to impartiality in certification activities. The certification body shall have a statement publicly accessible without request that it understands the importance of impartiality in carrying out its certification activities, manages conflict of interest and ensures the objectivity of its certification activities

objektivitas kegiatan sertifikasi

**4.3.2** Lembaga sertifikasi harus bersikap tidak memihak terhadap pemohon, calon dan person yang telah disertifikasi.

**4.3.2** The certification body shall act impartially in relation to its applicants, candidates and certified persons.

**4.3.3** Kebijakan dan prosedur sertifikasi person harus adil untuk semua pemohon, calon dan person yang telah disertifikasi.

**4.3.3** Policies and procedures for certification of persons shall be fair among all applicants, candidates and certified persons.

**4.3.4** Sertifikasi tidak boleh dibatasi atas dasar kondisi keuangan atau batasan lainnya, seperti keanggotaan dalam asosiasi atau kelompok. Lembaga sertifikasi tidak boleh menggunakan prosedur yang menghambat atau menghalangi akses pemohon dan calon.

**4.3.4** Certification shall not be restricted on the grounds of undue financial or other limiting conditions, such as membership of an association or group. The certification body shall not use procedures to unfairly impede or inhibit access by applicants and candidates.

**4.3.5** Lembaga sertifikasi harus bertanggung jawab atas ketidakberpihakan kegiatan sertifikasinya dan tidak membolehkan adanya tekanan komersial, keuangan atau tekanan lainnya yang mengkompromikan ketidakberpihakan.

**4.3.5** The certification body shall be responsible for the impartiality of its certification activities and shall not allow commercial, financial or other pressures to compromise impartiality.

**4.3.6** Lembaga sertifikasi harus mengidentifikasi ancaman terhadap ketidakberpihakan secara berkelanjutan. Hal ini harus mencakup semua ancaman yang muncul dari aktivitasnya, dari lembaga terkaitnya, atau dari hubungan lembaga sertifikasi atau dari hubungan personenya. Namun, hubungan tersebut tidak selalu mempresentasikan adanya ancaman ketidakberpihakan terhadap lembaga.

**4.3.6** The certification body shall identify threats to its impartiality on an ongoing basis. This shall include those threats that arise from its activities, from its related bodies, from its relationships, or from the relationships of its personnel. However, such relationships do not necessarily present a body with a threat to impartiality.

**CATATAN 1** Sebuah hubungan yang mengancam ketidakberpihakan terhadap lembaga dapat didasarkan pada kepemilikan, tata kelola, manajemen, personel, sumber daya bersama, keuangan, kontrak, pemasaran (termasuk *branding*) dan pembayaran komisi penjualan atau bujukan pemohon baru, dll.

**NOTE 1** A relationship that threatens the impartiality of the body can be based on ownership, governance, management, personnel, shared resources, finances, contracts, marketing (including branding) and payment of a sales commission or other inducement for the referral of new applicants, etc.

**CATATAN 2** Ancaman terhadap ketidakberpihakan bisa aktual atau dipersepsikan.

**NOTE 2** Threats to impartiality can be either actual or perceived.

**CATATAN 3** Lembaga terkait adalah lembaga yang berkaitan dengan lembaga sertifikasi melalui kepemilikan bersama, secara keseluruhan atau sebagian, dan memiliki anggota dewan direksi yang sama, pengaturan kontrak, nama yang sama, staf yang sama, kesepahaman informal atau cara lain, sedemikian sehingga lembaga terkait memiliki kepentingan dalam setiap keputusan sertifikasi atau memiliki kemampuan untuk mempengaruhi proses secara

**NOTE 3** A related body is one which is linked to the certification body by common ownership, in whole or part, and has common members of the board of directors, contractual arrangements, common names, common staff, informal understanding or other means, such that the related body has a vested interest in any certification decision or has a potential ability to influence the process.

potensial.

**4.3.7** Lembaga sertifikasi harus menganalisis, mendokumentasikan dan menghilangkan atau meminimalkan potensi konflik kepentingan yang timbul dari kegiatan sertifikasinya. Lembaga sertifikasi harus mendokumentasikan dan mampu menunjukkan bagaimana menghilangkan, mengurangi atau mengelola ancaman tersebut. Semua sumber potensi konflik kepentingan yang diidentifikasi, baik yang timbul dari dalam lembaga sertifikasi, seperti memberikan tanggung jawab kepada personel, atau dari kegiatan person lain, lembaga atau organisasi, harus dicakup.

**4.3.8** Kegiatan sertifikasi harus distrukturkan dan dikelola sehingga terjaga ketidakberpihakannya. Hal ini harus mencakup keterlibatan pihak yang berkepentingan secara seimbang (lihat definisi 3.21).

#### **4.4 Keuangan dan pertanggunggugatan**

Lembaga sertifikasi harus memiliki sumber daya keuangan yang diperlukan untuk pengoperasian proses sertifikasi dan memiliki pengaturan yang memadai (misalnya asuransi atau deposit) untuk menutup pertanggunggugatan yang terjadi.

### **5 Persyaratan struktural**

#### **5.1 Manajemen dan struktur organisasi**

**5.1.1** Kegiatan lembaga sertifikasi harus distrukturkan dan dikelola sedemikian untuk menjaga ketidakberpihakan.

**5.1.2** Lembaga sertifikasi harus mendokumentasikan struktur organisasinya, yang menguraikan tugas, tanggung jawab dan wewenang manajemen, personel sertifikasi dan setiap komite. Bila lembaga sertifikasi adalah bagian dari badan hukum tertentu, dokumentasi struktur organisasi harus mencakup garis kewenangan dan hubungan ke bagian lain dalam badan hukum yang sama.

Pihak/beberapa pihak atau individu yang

**4.3.7** The certification body shall analyse, document and eliminate or minimize the potential conflict of interests arising from the certification of activities of persons. The certification body shall document and be able to demonstrate how it eliminates, minimizes or manages such threats. All potential sources of conflict of interest that are identified, whether they arise from within the certification body, such as assigning responsibilities to personnel, or from the activities of other persons, bodies or organizations, shall be covered.

**4.3.8** Certification activities shall be structured and managed so as to safeguard impartiality. This shall include balanced involvement of interested parties (see definition 3.21).

#### **4.4 Finance and liability**

The certification body shall have the financial resources necessary for the operation of a certification process and have adequate arrangements (e.g. insurance or reserves) to cover associated liabilities.

### **5 Structural requirements**

#### **5.1 Management and organization structure**

**5.1.1** The certification body activities shall be structured and managed so as to safeguard impartiality.

**5.1.2** The certification body shall document its organizational structure, describing the duties, responsibilities and authorities of management, certification personnel and any committee. When the certification body is a defined part of a legal entity, documentation of the organizational structure shall include the line of authority and the relationship to other parts within the same legal entity.

The party/parties or individuals responsible

bertanggung jawab mengenai hal berikut harus diidentifikasi:

- a) kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan operasi lembaga sertifikasi;
- b) penerapan kebijakan dan prosedur;
- c) keuangan lembaga sertifikasi;
- d) sumber daya untuk kegiatan sertifikasi;
- e) pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi;
- f) kegiatan asesmen;
- g) keputusan sertifikasi, yang mencakup pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan, pengurangan, pembekuan atau pencabutan sertifikasi.
- h) pengaturan kontrak.

for the following shall be identified:

- a) policies and procedures relating to the operation of the certification body;
- b) implementation of the policies and procedures;
- c) finances of the certification body;
- d) resources for certification activities;
- e) development and maintenance of the certification schemes;
- f) assessment activities;
- g) decisions on certification, including the granting, maintaining, recertifying, expanding, reducing, suspending or withdrawing of the certification;
- h) contractual arrangements.

## **5.2 Struktur lembaga sertifikasi dalam kaitannya dengan pelatihan**

## **5.2 Structure of the certification body in relation to training**

**5.2.1** Penyelesaian pelatihan boleh menjadi persyaratan skema sertifikasi tertentu (lihat 8.3). Pengakuan/persetujuan pelatihan oleh lembaga sertifikasi tidak boleh mengkompromikan ketidakberpihakan atau mengurangi asesmen dan persyaratan sertifikasi.

**5.2.1** Completion of training may be a specified requirement of a certification scheme (see 8.3). The recognition/approval of training by the certification body shall not compromise impartiality or reduce the assessment and certification requirements.

**5.2.2** Lembaga sertifikasi harus memberikan informasi tentang pendidikan dan pelatihan jika hal tersebut digunakan sebagai prasyarat untuk memenuhi syarat sertifikasi. Namun lembaga sertifikasi tidak boleh menyatakan atau menyiratkan bahwa sertifikasi akan lebih sederhana, lebih mudah atau lebih murah jika pendidikan/jasa pelatihan tertentu digunakan.

**5.2.2** The certification body shall provide information regarding education and training if they are used as pre-requisites for being eligible for certification. However, the certification body shall not state or imply that certification would be simpler, easier or less expensive if any specified education/training services are used.

**5.2.3** Penawaran pelatihan dan sertifikasi person dalam badan hukum yang sama merupakan ancaman terhadap ketidakberpihakan. Lembaga sertifikasi yang merupakan bagian dari badan hukum yang menawarkan pelatihan harus:

**5.2.3** Offering training and certification for persons within the same legal entity constitutes a threat to impartiality. A certification body that is part of a legal entity offering training shall:

- a) mengidentifikasi dan mendokumentasikan ancaman ketidakberpihakan yang terkait secara berkelanjutan; lembaga tersebut harus memiliki proses terdokumentasi untuk menunjukkan bagaimana ia menghilangkan atau meminimalkan ancaman tersebut;

- a) identify and document the associated threats to its impartiality on an ongoing basis: the body shall have a documented process to demonstrate how it eliminates or minimizes those threats;

- |  |  |
|--|--|
| <p>b) menunjukkan bahwa semua proses yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi adalah independen terhadap pelatihan untuk memastikan bahwa kerahasiaan, keamanan informasi dan ketidakberpihakan tidak dikompromikan;</p> <p>c) tidak memberi kesan bahwa penggunaan kedua layanan ini akan memberikan keuntungan kepada pemohon;</p> <p>d) tidak mensyaratkan calon untuk menyelesaikan pendidikan atau pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga sertifikasi sebagai prasyarat eksklusif bila ada alternatif pendidikan atau pelatihan lain dengan <i>outcome</i> yang setara;</p> <p>e) memastikan bahwa personel tidak menjadi penguji untuk calon tertentu yang telah mereka latih selama jangka waktu dua tahun sejak tanggal terakhir kegiatan pelatihan: interval ini boleh dipersingkat jika lembaga sertifikasi menunjukkan tidak mengkompromikan ketidakberpihakan.</p> | <p>b) demonstrate that all processes performed by the certification body are independent of training to ensure that confidentiality, information security and impartiality are not compromised;</p> <p>c) not give the impression that the use of both services would provide any advantage to the applicant;</p> <p>d) not require the candidates to complete their own education or training as an exclusive prerequisite when alternative education or training with an equivalent outcome exists;</p> <p>e) ensure that personnel do not serve as an examiner of a specific candidate they have trained for a period of two years from the date of the conclusion of the training activities: this interval may be shortened if the certification body demonstrates it does not compromise impartiality.</p> |
|--|--|

## 6 Persyaratan sumber daya

## 6 Resource requirements

### 6.1 Persyaratan personel secara umum

### 6.1 General personnel requirements

**6.1.1** Lembaga sertifikasi harus mengelola dan bertanggung jawab atas kinerja semua personel yang terlibat dalam proses sertifikasi.

**6.1.1** The certification body shall manage and be responsible for the performance of all personnel involved in the certification process.

**6.1.2** Lembaga sertifikasi harus memiliki personel yang tersedia secara cukup dengan kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan fungsi sertifikasi berkaitan dengan jenis, jangkauan dan volume pekerjaan yang dilaksanakan.

**6.1.2** The certification body shall have sufficient personnel available with the necessary competence to perform certification functions relating to the type, range and volume of work performed.

**6.1.3** Lembaga sertifikasi harus menetapkan persyaratan kompetensi bagi personel yang terlibat dalam proses sertifikasi. Personel harus memiliki kompetensi untuk tugas dan tanggung jawab tertentu.

**6.1.3** The certification body shall define the competence requirements for personnel involved in the certification process. Personnel shall have competence for their specific tasks and responsibilities.

**6.1.4** Lembaga sertifikasi harus memberikan instruksi terdokumentasi yang menguraikan

**6.1.4** The certification body shall provide its personnel with documented instructions

tugas dan tanggung jawab kepada personelnya. Instruksi ini harus selalu mutakhir.

describing their duties and responsibilities. These instructions shall be kept up-to-date.

**6.1.5** Lembaga sertifikasi harus memelihara rekaman personel yang mutakhir, termasuk informasi yang relevan, misalnya kualifikasi, pelatihan, pengalaman, afiliasi profesional, status profesional, kompetensi dan konflik kepentingan yang diketahui.

**6.1.5** The certification body shall maintain up-to-date personnel records, including relevant information, e.g. qualifications, training, experience, professional affiliations, professional status, competence and known conflicts of interest.

**6.1.6** Personel yang bertindak atas nama lembaga sertifikasi harus menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan lembaga sertifikasi, kecuali bila ditentukan oleh hukum atau jika diizinkan oleh pemohon, calon, atau person yang telah disertifikasi.

**6.1.6** Personnel acting on the certification body's behalf shall keep confidential all information obtained or created during the performance of the body's certification activities, except as required by law or where authorized by the applicant, candidate or certified person.

**6.1.7** Lembaga sertifikasi harus mensyaratkan personelnya untuk menandatangani dokumen yang menyatakan komitmen mereka untuk mematuhi aturan yang ditetapkan oleh lembaga sertifikasi, termasuk yang berkaitan dengan kerahasiaan, ketidakberpihakan dan konflik kepentingan.

**6.1.7** The certification body shall require its personnel to sign a document by which they commit themselves to comply with the rules defined by the certification body, including those relating to confidentiality, impartiality and conflict of interests.

**CATATAN** Jika diijinkan oleh undang-undang, tanda tangan elektronik dapat diterima.

**NOTE** Where permitted by law, other methods, including electronic signature, are acceptable.

**6.1.8** Bila suatu lembaga sertifikasi mensertifikasi person yang dipekerjakannya, lembaga sertifikasi harus menetapkan prosedur untuk menjaga ketidakberpihakan.

**6.1.8** When a certification body certifies a person it employs, the certification body shall adopt procedures to maintain impartiality.

## **6.2 Personel yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi**

## **6.2 Personnel involved in the certification activities**

### **6.2.1 Umum**

Lembaga sertifikasi harus mensyaratkan personelnya untuk mendeklarasikan setiap potensi konflik kepentingan terhadap setiap calon.

### **6.2.1 General**

The certification body shall require its personnel to declare any potential conflict of interest in any candidate.

### **6.2.2 Persyaratan untuk penguji**

### **6.2.2 Requirements for examiners**

**6.2.2.1** Penguji harus memenuhi persyaratan lembaga sertifikasi. Proses seleksi dan persetujuan harus memastikan bahwa penguji :

**6.2.2.1** Examiners shall meet the requirements of the certification body. The selection and approval processes shall ensure that examiners:

a) mengerti skema sertifikasi yang relevan;

a) understand the relevant certification scheme;

- |  |   |
|--|---|
| <p>b) mampu menerapkan dokumen dan prosedur ujian;</p> <p>c) memiliki kompetensi di bidang yang akan diuji;</p> <p>d) fasih, baik secara tertulis dan lisan, dalam bahasa ujian: bila juru bahasa atau penerjemah digunakan, lembaga sertifikasi harus memiliki prosedur untuk memastikan bahwa mereka tidak mempengaruhi keabsahan ujian;</p> <p>e) telah mengidentifikasi konflik kepentingan apapun yang diketahui untuk memastikan telah dilakukannya pertimbangan yang tidak memihak.</p> | <p>b) are able to apply the examination procedures and documents;</p> <p>c) have competence in the field to be examined;</p> <p>d) are fluent, both in writing and orally, in the language of examination: in circumstances where an interpreter or a translator is used, the certification body shall have procedures in place to ensure that it does not affect the validity of the examination;</p> <p>e) have identified any known conflicts of interest to ensure impartial judgements are made.</p> |
|--|---|

**6.2.2.2** Lembaga sertifikasi harus memantau kinerja para penguji dan keandalan pertimbangannya. Bila ditemukan kekurangan harus diambil tindakan perbaikan.

**CATATAN** Prosedur pemantauan penguji dapat mencakup, misalnya, observasi lapangan, tinjauan laporan penguji, umpan balik dari calon.

**6.2.2.3** Jika penguji memiliki potensi konflik kepentingan dalam menguji calon, lembaga sertifikasi harus mengambil tindakan untuk memastikan bahwa kerahasiaan dan ketidakberpihakan ujian tidak dikompromikan. Tindakan ini harus direkam.

### **6.2.3 Persyaratan untuk personel lain yang terlibat dalam asesmen**

**6.2.3.1** Lembaga sertifikasi harus memiliki suatu deskripsi terdokumentasi mengenai tanggung jawab dan kualifikasi personel lain yang terlibat dalam proses asesmen (misalnya pengawas).

**6.2.3.2** Jika petugas lain yang terlibat dalam asesmen memiliki potensi konflik kepentingan dalam menguji calon, lembaga sertifikasi harus mengambil tindakan untuk menjamin bahwa kerahasiaan dan ketidakberpihakan ujian tidak dikompromikan. Tindakan ini harus direkam.

**6.2.2.2** The certification body shall monitor the performance of the examiners and the reliability of the examiners' judgements. Where deficiencies are found, corrective actions shall be taken.

**NOTE** Monitoring procedures for examiners can include, for example, on-site observation, review of examiners' reports, feedback from candidates.

**6.2.2.3** If an examiner has a potential conflict of interest in the examination of a candidate, the certification body shall undertake measures to ensure that the confidentiality and impartiality of the examination are not compromised. These measures shall be recorded.

### **6.2.3 Requirements for other personnel involved in the assessment**

**6.2.3.1** The certification body shall have a documented description of the responsibilities and qualifications of other personnel involved in the assessment process (e.g. invigilators).

**6.2.3.2** If other personnel involved in the assessment have a potential conflict of interest in the examination of a candidate, the certification body shall undertake measures to ensure that confidentiality and impartiality of the examination is not compromised. These measures shall be recorded.

**6.3 Alih daya**

**6.3.1** Lembaga sertifikasi harus memiliki perjanjian yang berkekuatan hukum yang mencakup pengaturan, termasuk kerahasiaan dan perbedaan kepentingan, dengan setiap lembaga yang menyediakan pekerjaan yang dialihdayakan berkaitan dengan proses sertifikasi.

**CATATAN** Untuk tujuan Standar ini, istilah "alih daya" dan "subkontrak" dianggap sinonim.

**6.3.2** Bila suatu lembaga sertifikasi mengalihdayakan pekerjaan yang berkaitan dengan sertifikasi, lembaga sertifikasi harus:

- a) bertanggung jawab penuh untuk semua pekerjaan yang dialihdayakan;
- b) memastikan bahwa lembaga yang melakukan pekerjaan yang dialihdayakan adalah kompeten dan memenuhi ketentuan yang berlaku dalam Standar ini;
- c) mengases dan memantau kinerja lembaga yang melakukan pekerjaan yang dialihdayakan sesuai dengan prosedur yang didokumentasikan;
- d) memiliki rekaman untuk menunjukkan bahwa lembaga yang melakukan pekerjaan yang dialihdayakan memenuhi semua persyaratan yang relevan dengan pekerjaan yang dialihdayakan;
- e) memelihara daftar lembaga yang melakukan pekerjaan yang dialihdayakan.

**6.4 Sumber daya lain**

Lembaga sertifikasi harus menggunakan sarana dan prasarana yang memadai, termasuk tempat ujian, peralatan dan sumber daya untuk melakukan kegiatan sertifikasi.

**7 Persyaratan rekaman dan informasi**

**7.1 Rekaman pemohon, calon dan person yang telah disertifikasi**

**7.1.1** Lembaga sertifikasi harus memelihara rekaman. Rekaman harus mencakup cara untuk mengkonfirmasi status person yang telah disertifikasi. Rekaman harus

**6.3 Outsourcing**

**6.3.1** The certification body shall have a legally enforceable agreement covering the arrangements, including confidentiality and conflict of interests, with each body that provides outsourced work related to the certification process.

**NOTE** For the purposes of this International Standard, the terms "outsourcing" and "subcontracting" are considered to be synonyms.

**6.3.2** When a certification body outsources work related to certification, the certification body shall:

- a) take full responsibility for all outsourced work;
- b) ensure that the body conducting outsourced work is competent and complies with the applicable provisions of this International Standard;
- c) assess and monitor the performance of the bodies conducting outsourced work in accordance with its documented procedures;
- d) have records to demonstrate that the bodies conducting outsourced work meet all requirements relevant to the outsourced work;
- e) maintain a list of the bodies conducting outsourced work.

**6.4 Other resources**

The certification body shall use adequate premises, including examination sites, equipment and resources for carrying out its certification activities.

**7 Records and information requirements**

**7.1 Records of applicants, candidates and certified persons**

**7.1.1** The certification body shall maintain records. The records shall include a means to confirm the status of a certified person. The records shall demonstrate that the

menunjukkan bahwa proses sertifikasi atau sertifikasi ulang telah dipenuhi secara efektif, khususnya yang berkaitan dengan formulir permohonan, laporan asesmen (termasuk rekaman ujian) dan dokumen lain berkenaan dengan pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan dan pengurangan ruang lingkup, dan pembekuan atau pencabutan sertifikasi.

**7.1.2** Rekaman harus diidentifikasi, dikelola dan dimusnahkan sedemikian rupa untuk menjamin integritas proses dan kerahasiaan informasi. Rekaman harus disimpan untuk jangka waktu yang sesuai, minimal satu siklus sertifikasi, atau seperti yang disyaratkan dalam perjanjian pengakuan, kontrak, kewajiban hukum atau lainnya.

**7.1.3** Lembaga sertifikasi harus memiliki pengaturan yang berkekuatan hukum untuk mensyaratkan person yang telah disertifikasi menginformasikan kepada lembaga sertifikasi, tanpa penundaan, tentang hal yang dapat mempengaruhi kemampuan person yang telah disertifikasi untuk terus memenuhi persyaratan sertifikasi.

## **7.2 Informasi publik**

**7.2.1** Berdasarkan permintaan, lembaga sertifikasi harus memverifikasi dan memberikan informasi mengenai individu yang memiliki sertifikat dan ruang lingkup sertifikasi yang sah dan mutakhir, kecuali undang-undang mewajibkan informasi tersebut tidak boleh diungkapkan.

**7.2.2** Lembaga sertifikasi harus menyediakan informasi kepada publik, tanpa diminta, tentang ruang lingkup skema sertifikasi dan uraian umum proses sertifikasi.

**7.2.3** Semua prasyarat skema sertifikasi harus terdaftar dan daftar tersebut harus tersedia untuk publik, tanpa diminta.

**7.2.4** Informasi yang disediakan oleh lembaga sertifikasi, termasuk iklan, harus akurat dan tidak menyesatkan.

## **7.3 Kerahasiaan**

**7.3.1** Lembaga sertifikasi harus menetapkan

certification or recertification process has been effectively fulfilled, particularly with respect to application forms, assessment reports (which include examination records) and other documents relating to granting, maintaining, recertifying, expanding and reducing the scope, and suspending or withdrawing certification.

**7.1.2** The records shall be identified, managed and disposed of in such a way as to ensure the integrity of the process and the confidentiality of the information. The records shall be kept for an appropriate period of time, for a minimum of one full certification cycle, or as required by recognition arrangements, contractual, legal or other obligations.

**7.1.3** The certification body shall have enforceable arrangements to require that the certified person informs the certification body, without delay, of matters that can affect the capability of the certified person to continue to fulfil the certification requirements.

## **7.2 Public information**

**7.2.1** The certification body shall verify and provide information, upon request, as to whether an individual holds a current, valid certification and the scope of that certification, except where the law requires such information not to be disclosed.

**7.2.2** The certification body shall make publicly available without request information regarding the scope of the certification scheme and a general description of the certification process.

**7.2.3** All pre-requisites of the certification scheme shall be listed and the list shall be made publicly available without request.

**7.2.4** Information provided by the certification body, including advertising, shall be accurate and not misleading.

## **7.3 Confidentiality**

**7.3.1** The certification body shall establish

kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pemeliharaan dan penyampaian informasi.

**7.3.2** Lembaga sertifikasi harus, melalui perjanjian yang berkekuatan hukum, menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh selama proses sertifikasi. Perjanjian ini harus mencakup seluruh personel.

**7.3.3** Lembaga sertifikasi harus memastikan informasi yang diperoleh selama proses sertifikasi atau dari sumber lain selain calon, pemohon atau person yang telah disertifikasi, tidak akan diungkapkan kepada pihak yang tidak berkepentingan tanpa persetujuan tertulis dari individu (pemohon, calon atau person yang telah disertifikasi), kecuali perundangan mensyaratkan informasi tersebut harus diungkapkan.

**7.3.4** Bila lembaga sertifikasi diwajibkan oleh perundangan untuk menyampaikan informasi yang bersifat rahasia, person yang bersangkutan harus diberitahu tentang informasi yang akan disampaikan, kecuali dilarang oleh perundangan,

**7.3.5** Lembaga sertifikasi harus memastikan bahwa kegiatan lembaga terkait tidak mengkompromikan kerahasiaan.

#### **7.4 Keamanan**

**7.4.1** Lembaga sertifikasi harus mengembangkan dan mendokumentasikan kebijakan dan prosedur yang diperlukan untuk menjamin keamanan pada seluruh proses sertifikasi dan harus mengambil langkah-langkah tindakan korektif bila terjadi pelanggaran keamanan.

**7.4.2** Kebijakan dan prosedur keamanan harus mencakup ketentuan untuk memastikan keamanan materi ujian, dengan mempertimbangkan hal berikut:

- a) lokasi materi ujian (misalnya transportasi, pengiriman elektronik, pemusnahan, penyimpanan, pusat pelaksanaan ujian );
- b) sifat materi (misalnya elektronik, kertas, peralatan ujian);
- c) tahapan dalam proses ujian (misalnya pengembangan, pengadministrasian,

documented policies and procedures for the maintenance and release of information.

**7.3.2** The certification body shall, through legally enforceable agreements, keep confidential all information obtained during the certification process. These agreements shall cover all personnel.

**7.3.3** The certification body shall ensure that information obtained during the certification process or from sources other than the applicant, candidate or certified person, shall not be disclosed to an unauthorized party without the written consent of the individual (applicant, candidate or certified person), except where the law requires such information to be disclosed.

**7.3.4** When the certification body is required by law to release confidential information, the person concerned shall, unless prohibited by law, be notified as to what information will be provided.

**7.3.5** The certification body shall ensure that the activities of related bodies do not compromise confidentiality.

#### **7.4 Security**

**7.4.1** The certification body shall develop and document policies and procedures necessary to ensure security throughout the entire certification process and shall have measures in place to take corrective actions when security breaches occur.

**7.4.2** Security policies and procedures shall include provisions to ensure the security of examination materials, taking into account the following:

- a) the locations of the materials (e.g. transportation, electronic delivery, disposal, storage, examination centre);
- b) the nature of the materials (e.g. electronic, paper, test equipment);
- c) the steps in the examination process (e.g. development, administration,

- d) pelaporan hasil);  
d) ancaman yang timbul dari penggunaan materi ujian yang berulang.
- results reporting);  
d) the threats arising from repeated use of examination materials.

**7.4.3** Lembaga sertifikasi harus mencegah praktik kecurangan pelaksanaan ujian dengan :

- a) mensyaratkan calon untuk menandatangani perjanjian tidak membocorkan atau perjanjian lain yang menunjukkan komitmen mereka untuk tidak menyebarkan materi ujian yang bersifat rahasia atau tidak berpartisipasi dalam kecurangan pelaksanaan ujian yang berlangsung;
- b) mensyaratkan seorang pengawas atau penguji untuk hadir;
- c) mengkonfirmasi identitas calon;
- d) menerapkan prosedur untuk mencegah alat bantu apapun yang tidak sah dibawa ke ruang ujian;
- e) mencegah calon mendapatkan akses alat bantu yang tidak sah selama ujian;
- f) memantau hasil ujian dari indikasi kecurangan.

**7.4.3** Certification bodies shall prevent fraudulent examination practices by:

- a) requiring candidates to sign a non-disclosure agreement or other agreement indicating their commitment not to release confidential examination materials or participate in fraudulent test-taking practices;
- b) requiring an invigilator or examiner to be present
- c) confirming the identity of the candidate;
- d) implementing procedures to prevent any unauthorized aids from being brought into the examination area;
- e) preventing candidates from gaining access to unauthorized aids during the examination;
- f) monitoring examination results for indications of cheating.

## 8 Skema sertifikasi

**8.1** Harus ada skema sertifikasi untuk setiap kategori sertifikasi.

**8.2** Suatu skema sertifikasi harus memuat unsur berikut:

- a) ruang lingkup sertifikasi;
- b) pekerjaan dan uraian tugas;
- c) kompetensi yang disyaratkan;
- d) kemampuan (bila dapat diterapkan);
- e) prasyarat (bila dapat diterapkan);
- f) aturan pelaksanaan (bila dapat diterapkan).

**CATATAN 1** Kemampuan dapat mencakup kemampuan fisik seperti penglihatan, pendengaran dan mobilitas.

**CATATAN 2** Sebuah aturan pelaksanaan menggambarkan etika atau perilaku pribadi yang disyaratkan dalam skema.

## 8 Certification schemes

**8.1** There shall be a certification scheme for each category of certification.

**8.2** A certification scheme shall contain the following elements:

- a) scope of certification;
- b) job and task description;
- c) required competence;
- d) abilities (when applicable);
- e) prerequisites (when applicable);
- f) code of conduct (when applicable).

**NOTE 1** Abilities can include physical capabilities such as vision, hearing and mobility.

**NOTE 2** A code of conduct describes the ethical or personal behaviour required by the scheme.

**8.3** Skema sertifikasi harus mencakup persyaratan proses sertifikasi berikut:

- a) kriteria untuk sertifikasi awal dan sertifikasi ulang;
- b) metode penilaian untuk sertifikasi awal dan sertifikasi ulang;
- c) metode dan kriteria survailen (jika dapat diterapkan);
- d) kriteria untuk pembekuan dan pencabutan sertifikasi;
- e) kriteria untuk mengubah ruang lingkup atau tingkat sertifikasi (jika dapat diterapkan).

**8.4** Lembaga sertifikasi harus memiliki dokumen untuk menunjukkan bahwa dalam pengembangan dan penelaahan skema sertifikasi, berikut ini termasuk:

- a) keterlibatan para ahli yang sesuai;
- b) penggunaan struktur yang sesuai yang cukup mewakili kepentingan seluruh pihak yang terlibat, tanpa ada dominasi kepentingan apapun;
- c) identifikasi dan penyelarasan prasyarat, jika berlaku, dengan persyaratan kompetensi;
- d) identifikasi dan keselarasan dari mekanisme asesmen dengan persyaratan kompetensi;
- e) analisis pekerjaan atau praktek yang dilakukan dan diperbarui dengan:

- mengidentifikasi tugas-tugas untuk kinerja yang sukses;
- identifikasi kemampuan yang diperlukan untuk setiap tugas;
- mengidentifikasi prasyarat (jika dapat diterapkan);
- mengkonfirmasi mekanisme asesmen dan substansi ujian;
- mengidentifikasi persyaratan dan interval sertifikasi ulang.

**CATATAN** Ketika skema sertifikasi telah dikembangkan oleh entitas selain lembaga sertifikasi, pekerjaan atau analisis praktek mungkin sudah tersedia sebagai bagian dari pekerjaan itu. Dalam hal ini, lembaga sertifikasi dapat memperoleh rincian dari dokumentasi skema untuk verifikasi.

**8.5** Lembaga sertifikasi harus menjamin bahwa skema sertifikasi selalu ditinjau dan divalidasi secara sistematis.

**8.3** A certification scheme shall include the following certification process requirements:

- a) criteria for initial certification and recertification;
- b) assessment methods for initial certification and recertification;
- c) surveillance methods and criteria (if applicable);
- d) criteria for suspending and withdrawing certification;
- e) criteria for changing the scope or level of certification (if applicable).

**8.4** The certification body shall have documents to demonstrate that, in the development and review of the certification scheme, the following are included:

- a) the involvement of appropriate experts;
- b) the use of an appropriate structure that fairly represents the interests of all parties significantly concerned, without any interest predominating;
- c) the identification and alignment of prerequisites, if applicable, with the competence requirements;
- d) the identification and alignment of the assessment mechanisms with the competence requirements;
- e) a job or practice analysis that is conducted and updated to:

- identify the tasks for successful performance;
- identify the required competence for each task;
- identify prerequisites (if applicable);
- confirm the assessment mechanisms and examination content;
- identify the re-certification requirements and interval.

**NOTE** Where the certification scheme has been developed by an entity other than the certification body, the job or practice analysis might already be available as part of that work. In this case, the certification body can obtain details from the scheme documentation for verification.

**8.5** The certification body shall ensure that the certification scheme is reviewed and validated on an on- going, systematic

basis.

**8.6** Bila lembaga sertifikasi bukan pemilik skema sertifikasi yang ia terapkan, lembaga sertifikasi harus memastikan bahwa persyaratan yang terkandung dalam pasal ini (Pasal 8) terpenuhi.

**8.6** When the certification body is not the scheme owner of a certification scheme it implements, the certification body shall ensure that the requirements contained in this clause (Clause 8) are met.

## 9 Persyaratan proses sertifikasi

## 9 Certification process requirements

### 9.1 Proses aplikasi

### 9.1 Application process

**9.1.1** Setelah aplikasi, lembaga sertifikasi harus menyediakan gambaran dari proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi. Gambaran tersebut minimal harus mencakup persyaratan untuk sertifikasi dan ruang lingkungannya, deskripsi proses asesmen, hak pemohon, tugas person yang telah disertifikasi dan biaya.

**9.1.1** Upon application, the certification body shall make available an overview of the certification process in accordance with the certification scheme. As a minimum, the overview shall include the requirements for certification and its scope, a description of the assessment process, the applicant's rights, the duties of a certified person and the fees.

**9.1.2** Lembaga sertifikasi harus mensyaratkan kelengkapan sebuah aplikasi, yang ditandatangani oleh pemohon yang meminta sertifikasi, yang mencakup minimal sebagai berikut:

**9.1.2** The certification body shall require the completion of an application, signed by the applicant seeking certification, which includes as a minimum the following:

- a) informasi yang diperlukan untuk mengidentifikasi pemohon, seperti nama, alamat dan informasi lainnya yang diperlukan oleh skema sertifikasi;
- b) ruang lingkup sertifikasi yang diinginkan;
- c) suatu pernyataan bahwa pemohon setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan informasi yang diperlukan untuk asesmen;
- d) informasi pendukung untuk menunjukkan kesesuaian dengan prasyarat skema secara obyektif;
- e) memberitahukan pemohon mengenai kesempatan mereka untuk menyatakan, dengan alasan, permintaan akomodasi untuk kebutuhan khusus (lihat 9.2.5).

- a) information required to identify the applicant, such as name, address and other information required by the certification scheme;
- b) the scope of the desired certification;
- c) a statement that the applicant agrees to comply with the certification requirements and to supply any information needed for the assessment;
- d) any supporting information to demonstrate objectively compliance with the scheme prerequisites;
- e) notice to the applicant of his/her opportunity to declare, within reason, a request for accommodation of special needs (see 9.2.5).

**CATATAN** Jika diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan, metode lain termasuk tanda tangan elektronik dapat diterima.

**NOTE** Where permitted by law, other methods, including electronic signature are acceptable.

**9.1.3** Lembaga sertifikasi harus meninjau aplikasi untuk mengkonfirmasi bahwa pemohon memenuhi persyaratan aplikasi skema sertifikasi.

**9.1.3** The certification body shall review the application to confirm that the applicant complies with the application requirements of the certification scheme.

## 9.2 Proses asesmen

**9.2.1** Lembaga sertifikasi harus menerapkan metode asesmen tertentu dan mekanisme seperti yang didefinisikan dalam skema sertifikasi.

**9.2.2** Bila ada perubahan dalam skema sertifikasi yang memerlukan asesmen tambahan, lembaga sertifikasi harus mendokumentasikan dan membuat skema tersebut dapat diakses publik tanpa permintaan mengenai metode spesifik dan mekanisme yang disyaratkan untuk memverifikasi bahwa person yang telah disertifikasi memenuhi persyaratan yang diubah.

**CATATAN** Sertifikasi ulang dapat digunakan untuk mencapai verifikasi ini.

**9.2.3** Asesmen harus direncanakan dan distrukturkan dengan cara yang menjamin bahwa persyaratan skema diverifikasi secara obyektif dan sistematis dengan bukti yang didokumentasikan untuk mengkonfirmasi kompetensi calon.

**9.2.4** Lembaga sertifikasi harus memverifikasi metode untuk mengases calon. Verifikasi ini harus memastikan bahwa setiap asesmen adalah adil dan valid.

**9.2.5** Lembaga sertifikasi harus memverifikasi dan mengakomodasi kebutuhan khusus, dengan alasan yang dapat diterima dan sepanjang integritas asesmen tidak dilanggar, dengan mempertimbangkan regulasi nasional [lihat 9.1.2 e)].

**9.2.6** Bila lembaga sertifikasi mempertimbangkan pekerjaan dilaksanakan oleh lembaga lain, lembaga sertifikasi harus memiliki laporan, data dan catatan yang tepat untuk menunjukkan bahwa hasil tersebut setara dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh skema sertifikasi.

## 9.3 Proses ujian

**9.3.1** Ujian harus dirancang untuk mengases kompetensi didasarkan pada, dan konsisten dengan, skema, melalui ujian tertulis, lisan,

## 9.2 Assessment process

**9.2.1** The certification body shall implement the specific assessment methods and mechanisms as defined in the certification scheme.

**9.2.2** When there is a change in the certification scheme which requires additional assessment, the certification body shall document and make publicly accessible without request the specific methods and mechanisms required to verify that certified persons comply with changed requirements.

**NOTE** Recertification can be used to achieve this verification.

**9.2.3** The assessment shall be planned and structured in a manner which ensures that the scheme requirements are objectively and systematically verified with documented evidence to confirm the competence of the candidate.

**9.2.4** The certification body shall verify the methods for assessing candidates. This verification shall ensure that each assessment is fair and valid.

**9.2.5** The certification body shall verify and accommodate special needs, within reason and where the integrity of the assessment is not violated, taking into account national regulation [see 9.1.2 e)].

**9.2.6** Where the certification body takes into account work performed by another body, it shall have appropriate reports, data and records to demonstrate that the results are equivalent to, and conform with, the requirements established by the certification scheme.

## 9.3 Examination process

**9.3.1** Examinations shall be designed to assess competence based on, and consistent with, the scheme, by written, oral,

praktek, pengamatan atau cara lain yang layak dan objektif. Desain persyaratan ujian harus memastikan komparabilitas hasil dari setiap ujian tunggal, baik isi dan tingkat kesulitan, termasuk keabsahan keputusan gagal/lulus.

**9.3.2** Lembaga sertifikasi harus memiliki prosedur untuk memastikan administrasi ujian yang konsisten.

**9.3.3** Kriteria untuk aturan pengadministrasian ujian harus ditetapkan, didokumentasikan dan dipantau.

**CATATAN** Kondisi dapat mencakup pencahayaan, suhu, pemisahan calon, kebisingan, keselamatan calon, dll.

**9.3.4** Jika peralatan teknis digunakan dalam proses ujian, peralatan tersebut harus diverifikasi atau dikalibrasi jika sesuai.

**9.3.5** Metodologi dan prosedur yang tepat (misalnya pengumpulan dan pemeliharaan data statistik) harus didokumentasikan dan diterapkan guna menegaskan kembali, pada interval waktu yang ditetapkan, keadilan, validitas, reliabilitas dan kinerja umum setiap ujian, dan bahwa semua kekurangan yang teridentifikasi telah dikoreksi.

## 9.4 Keputusan sertifikasi

**9.4.1** Informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi harus cukup:

- a) bagi lembaga sertifikasi untuk membuat keputusan sertifikasi;
- b) untuk ketertelusuran dalam hal, misalnya, banding atau keluhan.

**9.4.2** Keputusan untuk pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan, pengurangan, penundaan atau pencabutan sertifikasi harus tidak dialihdayakan.

**9.4.3** Lembaga sertifikasi harus membatasi keputusan sertifikasi pada hal-hal yang secara khusus berkaitan dengan persyaratan skema sertifikasi.

**9.4.4** Keputusan sertifikasi seorang calon harus ditetapkan sendiri oleh lembaga sertifikasi berdasarkan informasi yang

practical, observational or other reliable and objective means. The design of examination requirements shall ensure the comparability of results of each single examination, both in content and difficulty, including the validity of fail/pass decisions.

**9.3.2** The certification body shall have procedures to ensure a consistent examination administration.

**9.3.3** Criteria for conditions for administering examinations shall be established, documented and monitored.

**NOTE** Conditions can include lighting, temperature, separation of candidates, noise, candidate safety, etc.

**9.3.4** When technical equipment is used in the examination process, the equipment shall be verified or calibrated where appropriate.

**9.3.5** Appropriate methodology and procedures (e.g. collecting and maintaining statistical data) shall be documented and implemented in order to reaffirm, at justified defined intervals, the fairness, validity, reliability and general performance of each examination, and that all identified deficiencies are corrected.

## 9.4 Decision on certification

**9.4.1** The information gathered during the certification process shall be sufficient:

- a) for the certification body to make a decision on certification;
- b) for traceability in the event, for example, of an appeal or a complaint.

**9.4.2** Decisions for granting, maintaining, recertifying, extending, reducing, suspending or withdrawing certification shall not be outsourced.

**9.4.3** The certification body shall confine its decision on certification to those matters specifically related to the requirements of the certification scheme.

**9.4.4** The decision on certification of a candidate shall be made solely by the certification body on the basis of the

dikumpulkan selama proses sertifikasi. Personel yang membuat keputusan sertifikasi tidak boleh berpartisipasi dalam ujian atau pelatihan calon.

**9.4.5** Personel yang membuat keputusan sertifikasi harus memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman dalam proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi.

**9.4.6** Sertifikasi tidak boleh diberikan sebelum seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.

**9.4.7** Lembaga sertifikasi harus memberikan sertifikat kepada semua person yang telah disertifikasi. Lembaga sertifikasi harus memelihara kepemilikan tunggal dari sertifikat tersebut. Sertifikat harus dapat dalam bentuk surat, kartu atau media lainnya, yang ditandatangani atau disahkan oleh orang yang bertanggung jawab dari personel lembaga sertifikasi.

**9.4.8** Sertifikat harus memuat minimum informasi berikut:

- a) nama person yang telah disertifikasi;
- b) identifikasi unik;
- c) nama lembaga sertifikasi;
- d) acuan skema sertifikasi, standar atau dokumen lain yang relevan, termasuk tanggal penerbitan, jika relevan;
- e) ruang lingkup sertifikasi termasuk aturan validitas dan batasan, jika berlaku;
- f) tanggal efektif sertifikasi dan tanggal kadaluwarsa.

**9.4.9** Sertifikat harus dirancang untuk mengurangi risiko pemalsuan.

## **9.5 Pembekuan, pencabutan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi**

**9.5.1** Lembaga sertifikasi harus memiliki kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan atau pencabutan sertifikasi, atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, yang menetapkan tindakan selanjutnya yang harus dilakukan lembaga sertifikasi.

information gathered during the certification process. Personnel who make the decision on certification shall not have participated in the examination or training of the candidate.

**9.4.5** The personnel who make certification decisions shall have sufficient knowledge of and experience with the certification process to determine if the certification requirements have been met.

**9.4.6** Certification shall not be granted until all certification requirements are fulfilled.

**9.4.7** The certification body shall provide a certificate to all certified persons. The certification body shall maintain sole ownership of the certificates. The certificate shall take the form of a letter, card or other medium, signed or authorized by a responsible member of the personnel of the certification body.

**9.4.8** The certificates shall contain, as a minimum, the following information:

- a) the name of the certified person;
- b) a unique identification;
- c) the name of the certification body;
- d) a reference to the certification scheme, standard or other relevant documents, including issue date, if relevant;
- e) the scope of the certification including, if applicable, validity conditions and limitations;
- f) the effective date of certification and date of expiry.

**9.4.9** The certificate shall be designed to reduce the risks of counterfeiting.

## **9.5 Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification**

**9.5.1** The certification body shall have a policy and (a) documented procedure(s) for suspension or withdrawal of the certification, or reduction of the scope of certification, which shall specify the subsequent actions by the certification body.

**9.5.2** Kegagalan menyelesaikan masalah pokok yang telah mengakibatkan penundaan, dalam waktu yang ditetapkan oleh lembaga sertifikasi, akan mengakibatkan pencabutan sertifikasi atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi.

**9.5.3** Lembaga sertifikasi harus memiliki pengaturan yang mengikat dengan person yang telah disertifikasi untuk memastikan bahwa, dalam hal terjadi pembekuan sertifikasi, person yang telah disertifikasi sementara tidak mempromosikan sertifikasinya selama sedang dibekukan.

**9.5.4** Lembaga sertifikasi harus memiliki pengaturan yang mengikat dengan person yang telah disertifikasi untuk memastikan bahwa, jika sertifikasinya dicabut, person yang telah disertifikasi tersebut tidak boleh menggunakan semua acuan berkenaan dengan status sertifikasi.

## **9.6 Proses sertifikasi ulang**

**9.6.1** Lembaga sertifikasi harus memiliki prosedur terdokumentasi untuk pelaksanaan proses sertifikasi ulang, sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi.

**9.6.2** Lembaga sertifikasi harus menjamin selama kegiatan sertifikasi ulang, keabsahan kompetensi person yang telah disertifikasi tetap berlanjut dan memenuhi persyaratan skema yang berlaku saat ini.

**9.6.3** Periode sertifikasi ulang harus didasarkan pada persyaratan skema. Dasar pemikiran periode sertifikasi ulang harus mempertimbangkan, apabila relevan, sebagai berikut:

- a) persyaratan regulasi;
- b) perubahan dokumen normatif;
- c) perubahan dalam persyaratan skema yang relevan;
- d) sifat dan kematangan industri atau bidang di mana person bersertifikat bekerja;
- e) risiko yang timbul dari person yang tidak kompeten;
- f) perubahan teknologi yang sedang terjadi, dan persyaratan person yang disertifikasi ;

**9.5.2** Failure to resolve the issues that have resulted in the suspension, in a time established by the certification body, shall result in withdrawal of the certification or reduction of the scope of certification.

**9.5.3** The certification body shall have enforceable arrangements with the certified person to ensure that, in the event of suspension of certification, the certified person refrains from further promotion of the certification while it is suspended.

**9.5.4** The certification body shall have enforceable arrangements with the certified person to ensure that, in the event of withdrawal of certification, the certified person refrains from use of all references to a certified status.

## **9.6 Recertification process**

**9.6.1** The certification body shall have (a) documented procedure(s) for implementation of the recertification process, in accordance with the certification scheme requirements.

**9.6.2** The certification body shall ensure during recertification activities that it confirms continued competence of the certified person and ongoing compliance with current scheme requirements by the certified person.

**9.6.3** The recertification period shall be based upon the scheme requirements. The rationale for the recertification period shall take into account, where relevant, the following:

- a) regulatory requirements;
- b) changes to normative documents;
- c) changes in the relevant scheme requirements;
- d) the nature and maturity of the industry or field in which the certified person is working;
- e) the risks resulting from an incompetent person;
- f) ongoing changes in technology, and requirements for certified persons;

- g) persyaratan dari pihak yang berkepentingan;
- h) frekuensi dan isi kegiatan survailen, jika diperlukan oleh skema.

- g) requirements of interested parties;
- h) the frequency and content of surveillance activities, if required by the scheme.

**9.6.4** Kegiatan sertifikasi ulang yang dipilih harus cukup untuk memastikan adanya asesmen yang netral untuk mengkonfirmasi keberlanjutan kompetensi person yang disertifikasi.

**9.6.4** The selected recertification activity/activities shall be adequate to ensure that there is impartial assessment to confirm the continuing competence of the certified person.

**9.6.5** Sesuai dengan skema sertifikasi, sertifikasi ulang oleh lembaga sertifikasi harus mempertimbangkan paling sedikit hal berikut:

**9.6.5** In accordance with the certification scheme, recertification by the certification body shall consider at least the following:

- a) asesmen lapangan;
- b) pengembangan profesional;
- c) wawancara terstruktur;
- d) konfirmasi rekaman mengenai pekerjaan yang memuaskan dan pengalaman kerja;
- e) ujian;
- f) pemeriksaan kemampuan fisik terkait dengan kompetensi yang diperlukan.

- a) on-site assessment;
- b) professional development;
- c) structured interviews;
- d) confirmation of continuing satisfactory work and work experience records;
- e) examination;
- f) checks on physical capability in relation to the competence concerned.

**CATATAN** "kemampuan fisik" dapat mensyaratkan dilakukannya evaluasi oleh profesional kesehatan, atau oleh seorang profesional yang ahli untuk mengevaluasi keterampilan fisik seperti ketangkasan, kekuatan dan daya tahan, serta keterampilan kinerja teknis yang disyaratkan untuk sertifikasi.

**NOTE** "Physical capability" can require an evaluation by a health professional, or by a professional qualified to evaluate physical skills such as dexterity, strength and endurance, as well as the technical performance skills required for the certification.

## **9.7 Penggunaan sertifikat, logo dan tanda**

## **9.7 Use of certificates, logos and marks**

**9.7.1** Lembaga sertifikasi yang memberikan tanda atau logo sertifikasi harus mendokumentasikan aturan penggunaan dan harus mengelola secara tepat hak penggunaan dan representasinya.

**9.7.1** A certification body that provides a certification mark or logo shall document the conditions for use and shall appropriately manage the rights for usage and representation.

**CATATAN** ISO/IEC 17030 memberikan persyaratan penggunaan tanda pihak ketiga.

**NOTE** ISO/IEC 17030 provides requirements for use of third-party marks.

**9.7.2** Lembaga sertifikasi harus mensyaratkan bahwa person yang telah disertifikasi menandatangani suatu perjanjian untuk alasan berikut:

**9.7.2** The certification body shall require that a certified person signs an agreement for the following reasons:

- a) untuk mematuhi ketentuan yang relevan dari skema sertifikasi;
- b) untuk melakukan klaim bahwa sertifikasi hanya berkaitan dengan ruang lingkup

- a) to comply with the relevant provisions of the certification scheme;
- b) to make claims regarding certification only with respect to the scope for which

sertifikasi yang telah diberikan;

certification has been granted;

- |  |   |
|--|---|
| <p>c) tidak menggunakan sertifikasi sedemikian rupa yang dapat membawa lembaga sertifikasi menjadi buruk, dan tidak membuat pernyataan yang menyesatkan mengenai sertifikasi lembaga sertifikasi atau tidak sah;</p> <p>d) menghentikan penggunaan semua keluhan sertifikasi yang memuat referensi apapun terhadap lembaga sertifikasi atau sertifikasi pada masa pembekuan atau pencabutan sertifikasi, dan mengembalikan sertifikat yang telah dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi;</p> <p>e) tidak menggunakan sertifikat tersebut dengan cara yang menyesatkan.</p> | <p>c) not to use the certification in such a manner as to bring the certification body into disrepute, and not to make any statement regarding the certification which the certification body considers misleading or unauthorized;</p> <p>d) to discontinue the use of all claims to certification that contain any reference to the certification body or certification upon suspension or withdrawal of certification, and to return any certificates issued by the certification body;</p> <p>e) not to use the certificate in a misleading manner.</p> |
|--|---|

**CATATAN** Bila diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan, metode lain, termasuk tanda tangan elektronik dapat diterima.

**NOTE** Where permitted by law, other methods, including electronic signature, are acceptable.

**9.7.3** Lembaga sertifikasi wajib mengatasi, melalui langkah-langkah perbaikan, setiap penyalahgunaan tanda sertifikasi atau logo.

**9.7.3** A certification body shall address, by means of corrective measures, any misuse of its certification mark or logo.

## **9.8 Banding terhadap keputusan sertifikasi**

## **9.8 Appeals against decisions on certification**

**9.8.1** Lembaga sertifikasi harus memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan mengenai banding. Proses penanganan banding minimal harus mencakup unsur dan metode berikut:

**9.8.1** The certification body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on appeals. The appeals-handling process shall include at least the following elements and methods:

- |   |   |
|---|---|
| <p>a) proses untuk penerimaan, validasi dan penyelidikan banding, serta penetapan keputusan tentang tindakan yang harus diambil untuk menanggapi banding, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;</p> <p>b) pelacakan dan perekaman banding, termasuk tindakan yang diambil untuk mengatasinya;</p> <p>c) memastikan bahwa, jika berlaku, koreksi yang sesuai dan tindakan koreksi dilakukan.</p> | <p>a) the process for receiving, validating and investigating the appeal, and for deciding what actions are to be taken in response to it, taking into account the results of previous similar appeals;</p> <p>b) tracking and recording appeals, including actions undertaken to resolve them;</p> <p>c) ensuring that, if applicable, appropriate corrections and corrective actions are taken.</p> |
|---|---|

**9.8.2** Kebijakan dan prosedur harus memastikan bahwa semua banding ditangani secara konstruktif, netral dan tepat waktu.

**9.8.3** Penjelasan proses penanganan banding harus dapat diakses publik tanpa permintaan.

**9.8.4** Lembaga sertifikasi bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkatan proses penanganan banding. Lembaga sertifikasi harus memastikan bahwa personel yang mengambil keputusan dalam proses penanganan banding berbeda dengan personel yang terlibat dalam keputusan yang sedang dilakukan banding tersebut.

**9.8.5** Penerimaan, investigasi dan keputusan banding tidak boleh mengakibatkan tindakan yang diskriminatif terhadap pemohon banding.

**9.8.6** Lembaga sertifikasi harus memberitahukan penerimaan permohonan banding dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasil penanganan banding.

**9.8.7** Lembaga sertifikasi harus memberikan pemberitahuan resmi kepada pemohon banding mengenai akhir proses penanganan banding.

## **9.9 Keluhan**

**9.9.1** Lembaga sertifikasi harus memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan mengenai keluhan.

**9.9.2** Uraian tentang proses penanganan keluhan harus dapat diakses tanpa permintaan. Prosedur harus memperlakukan semua pihak secara adil dan setara.

**9.9.3** Kebijakan dan prosedur harus memastikan bahwa semua keluhan akan ditangani dan diproses dengan cara yang konstruktif, netral dan tepat waktu. Proses penanganan keluhan harus mencakup minimal unsur dan metode berikut:

a) garis besar proses untuk penerimaan, validasi, investigasi keluhan dan

**9.8.2** The policies and procedures shall ensure that all appeals are dealt with in a constructive, impartial and timely manner.

**9.8.3** A description of the appeals-handling process shall be publicly accessible without request.

**9.8.4** The certification body shall be responsible for all decisions at all levels of the appeals-handling process. The certification body shall ensure that the decision-making personnel engaged in the appeals-handling process are different from those who were involved in the decision being appealed.

**9.8.5** Submission, investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the appellant.

**9.8.6** The certification body shall acknowledge receipt of the appeal and shall provide the appellant with progress reports and the outcome.

**9.8.7** The certification body shall give formal notice to the appellant of the end of the appeals-handling process.

## **9.9 Complaints**

**9.9.1** The certification body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on complaints.

**9.9.2** A description of the complaints-handling process shall be accessible without request. The procedures shall treat all parties fairly and equitably.

**9.9.3** The policies and procedures shall ensure that all complaints are handled and processed in a constructive, impartial and timely manner. The complaints-handling process shall include at least the following elements and methods:

a) an outline of the process for receiving, validating, investigating the complaint

- keputusan tentang tindakan yang akan diambil dalam menanggapi hal itu;
- b) pelacakan dan perekaman keluhan, termasuk tindakan yang dilakukan untuk merespon keluhan;
  - c) pemastian bahwa, jika berlaku, koreksi yang sesuai dan tindakan koreksi dilakukan.

**9.9.4** Setelah menerima keluhan, lembaga sertifikasi harus mengkonfirmasi apakah keluhan tersebut berhubungan dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawabnya dan, jika demikian, selanjutnya harus ditanggapi.

**9.9.5** Bila memungkinkan, lembaga sertifikasi harus memberitahu pihak yang mengajukan keluhan bahwa lembaga sertifikasi telah menerima permohonan keluhan dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasilnya.

**9.9.6** Lembaga sertifikasi yang menerima keluhan harus bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi keluhan.

**9.9.7** Bila memungkinkan, lembaga sertifikasi harus menyampaikan pemberitahuan formal akhir proses penanganan keluhan kepada yang mengajukan keluhan.

**9.9.8** Keluhan yang substantif terkait dengan person yang disertifikasi harus juga diserahkan oleh lembaga sertifikasi kepada person yang dikeluhkan tersebut pada waktu yang tepat .

**9.9.9** Proses penanganan keluhan harus memperhatikan persyaratan kerahasiaan, yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan dengan subjek yang dikeluhkan.

**9.9.10** Keputusan yang akan dikomunikasikan kepada pihak yang mengajukan keluhan harus dibuat oleh, atau dikaji dan disetujui oleh, personel yang sebelumnya tidak terlibat dalam subyek yang dikeluhkan.

- and deciding what actions are to be taken in response to it;
- b) tracking and recording complaints, including actions undertaken in response to them;
  - c) ensuring that, if applicable, appropriate corrections and corrective actions are taken.

**9.9.4** Upon receipt of a complaint, the certification body shall confirm whether the complaint relates to certification activities for which it is responsible and, if so, shall respond accordingly.

**9.9.5** Whenever possible, the certification body shall acknowledge receipt of the complaint and shall provide the complainant with progress reports and the outcome.

**9.9.6** The certification body receiving the complaint shall be responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the complaint.

**9.9.7** Whenever possible, the certification body shall give formal notice of the end of the complaints- handling process to the complainant.

**9.9.8** Any substantiated complaint about a certified person shall also be referred by the certification body to the certified person in question at an appropriate time.

**9.9.9** The complaints-handling process shall be subject to requirements for confidentiality, as it relates to the complainant and to the subject of the complaint.

**9.9.10** The decision to be communicated to the complainant shall be made by, or reviewed and approved by, personnel not previously involved in the subject of the complaint.

## 10 Persyaratan sistem manajemen

### 10.1 Umum

Lembaga sertifikasi harus menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan menunjukkan pencapaian yang konsisten dari persyaratan Standar ini. Selain memenuhi persyaratan Pasal 4 sampai 9, lembaga sertifikasi harus menerapkan sistem manajemen sesuai dengan opsi A atau opsi B, sebagai berikut:

- opsi A: sistem manajemen umum yang memenuhi persyaratan 10.2; atau
- opsi B: lembaga telah menetapkan dan memelihara sistem manajemen, sesuai dengan persyaratan ISO 9001, dan mampu mendukung dan menunjukkan pemenuhan persyaratan Standar ini secara konsisten, memenuhi persyaratan sistem manajemen 10.2.

### 10.2 Persyaratan sistem manajemen yang umum

#### 10.2.1 Umum

Lembaga sertifikasi harus menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan menunjukkan pencapaian terhadap persyaratan Standar ini.

Manajemen puncak lembaga sertifikasi harus menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan dan sasaran untuk kegiatannya.

Manajemen puncak harus memberikan bukti komitmennya untuk pengembangan dan implementasi sistem manajemen sesuai dengan persyaratan Standar ini. Manajemen puncak harus memastikan bahwa kebijakan tersebut dimengerti, diterapkan dan dipelihara pada semua tingkat organisasi lembaga sertifikasi.

## 10 Management system requirements

### 10.1 General

The certification body shall establish, document, implement and maintain a management system that is capable of supporting and demonstrating the consistent achievement of the requirements of this International Standard. In addition to meeting the requirements of Clauses 4 to 9, the certification body shall implement a management system in accordance with either option A or option B, as follows:

- option A: a general management system which fulfils the requirements of 10.2; or
- option B: a body that has established and maintains a management system, in accordance with the requirements of ISO 9001, and that is capable of supporting and demonstrating the consistent fulfilment of the requirements of this International Standard (ISO/IEC 17024), fulfils the management system requirements of 10.2.

### 10.2 General management system requirements

#### 10.2.1 General

The certification body shall establish, document, implement and maintain a management system that is capable of supporting and demonstrating the consistent achievement of the requirements of this International Standard.

The certification body's top management shall establish and document policies and objectives for its activities.

The top management shall provide evidence of its commitment to the development and implementation of the management system in accordance with the requirements of this International Standard. The top management shall ensure that the policies are understood, implemented and maintained at all levels of the certification body's organization.

Manajemen puncak lembaga sertifikasi harus menunjuk seorang anggota manajemen yang terlepas dari tanggung jawab lain, yang harus memiliki tanggung jawab dan wewenang yang meliputi:

- a) memastikan proses dan prosedur yang diperlukan untuk sistem manajemen ditetapkan, diterapkan dan dipelihara;
- b) melaporkan kepada manajemen puncak mengenai kinerja sistem manajemen dan kebutuhan untuk perbaikan apapun.

The certification body's top management shall appoint a member of management who, irrespective of other responsibilities, shall have responsibility and authority that include:

- a) ensuring that processes and procedures needed for the management system are established, implemented and maintained;
- b) reporting to top management on the performance of the management system and any need for improvement.

### 10.2.2 Dokumentasi sistem manajemen

Persyaratan yang berlaku dari Standar ini harus didokumentasikan. Lembaga sertifikasi harus memastikan bahwa dokumentasi sistem manajemen diberikan kepada semua personel yang relevan.

### 10.2.3 Pengendalian dokumen

Lembaga sertifikasi harus menetapkan prosedur untuk mengendalikan dokumen (internal dan eksternal) yang berhubungan dengan pemenuhan Standar ini. Prosedur harus menetapkan pengendalian yang diperlukan untuk:

- a) menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan;
- b) meninjau dan memutakhirkan seperlunya dan menyetujui kembali dokumen;
- c) memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dari dokumen diidentifikasi;
- d) memastikan bahwa versi relevan dari dokumen yang berlaku disediakan di tempat penggunaan;
- e) memastikan bahwa dokumen tetap dapat dibaca dan mudah diidentifikasi;
- f) memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan;

### 10.2.2 Management system documentation

Applicable requirements of this International Standard shall be documented. The certification body shall ensure that the management system documentation is provided to all relevant personnel.

### 10.2.3 Control of documents

The certification body shall establish procedures to control the documents (internal and external) that relate to the fulfilment of this International Standard. The procedures shall define the controls needed to:

- a) approve documents for adequacy prior to issue;
- b) review and update as necessary and re-approve documents;
- c) ensure that changes and the current revision status of documents are identified;
- d) ensure that relevant versions of applicable documents are provided at points of use;
- e) ensure that documents remain legible and readily identifiable;
- f) ensure that documents of external origin are identified and their distribution controlled;

g) mencegah penggunaan dokumen kadaluwarsa dan menerapkan identifikasi yang sesuai jika dokumen kadaluwarsa tersebut tetap dipertahankan untuk tujuan apapun.

g) prevent the unintended use of obsolete documents and apply suitable identification if they are retained for any purpose.

**CATATAN** Dokumentasi dapat dalam bentuk atau jenis media apapun.

**NOTE** Documentation can be in any form or type of medium.

**10.2.4 Pengendalian rekaman**

**10.2.4 Control of records**

Lembaga sertifikasi harus menetapkan prosedur untuk menetapkan pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, waktu retensi dan pembuangan rekaman yang terkait dengan pemenuhan Standar ini.

The certification body shall establish procedures to define the controls needed for the identification, storage, protection, retrieval, retention time and disposition of its records related to the fulfilment of this International Standard.

Lembaga sertifikasi harus menetapkan prosedur untuk menyimpan rekaman selama periode tertentu sesuai kewajiban kontrak dan hukum. Akses ke rekaman ini harus konsisten dengan pengaturan kerahasiaan.

The certification body shall establish procedures for retaining records for a period consistent with its contractual and legal obligations. Access to these records shall be consistent with the confidentiality arrangements.

**CATATAN** Untuk persyaratan rekaman pada pemohon, calon dan person bersertifikat, lihat juga 7.1.

**NOTE** For requirements for records on applicants, candidates and certified persons, see also 7.1.

**10.2.5 Tinjauan manajemen**

**10.2.5 Management review**

**10.2.5.1 Umum**

**10.2.5.1 General**

Manajemen puncak lembaga sertifikasi harus menetapkan prosedur untuk meninjau sistem manajemen pada selang waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas, termasuk kebijakan dan sasaran yang terkait dengan pemenuhan Standar ini. Tinjauan ini dilakukan minimal sekali setiap 12 bulan dan harus didokumentasikan.

The certification body's top management shall establish procedures to review its management system at planned intervals, in order to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness, including the stated policies and objectives related to the fulfilment of this International Standard. These reviews shall be conducted at least once every 12 months and shall be documented.

**10.2.5.2 Masukan tinjauan**

**10.2.5.2 Review input**

Masukan tinjauan manajemen harus mencakup informasi yang terkait dengan berikut ini:

The input to the management review shall include information related to the following:

- a) hasil audit internal dan eksternal (misalnya asesmen badan akreditasi);
- b) umpan balik dari pemohon, calon,

- a) results of internal and external audits (e.g. accreditation body assessment);
- b) feedback from applicants, candidates,

|  |  |
|--|--|
| person yang telah disertifikasi dan pihak berkepentingan yang terkait untuk pemenuhan Standar ini; | certified persons and interested parties related to the fulfilment of this International Standard; |
| c) menjaga ketidakberpihakan;  | c) safeguarding impartiality;  |
| d) status tindakan preventif dan tindakan korektif;  | d) the status of preventive and corrective actions;  |
| e) tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya;   | e) follow-up actions from previous management reviews;   |
| f) pemenuhan sasaran;  | f) the fulfilment of objectives;   |
| g) perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen;   | g) changes that could affect the management system;  |
| h) banding dan keluhan.  | h) appeals and complaints.   |

### 10.2.5.3 Keluaran tinjauan

Keluaran tinjauan manajemen harus mencakup minimal keputusan dan tindakan yang terkait dengan berikut ini:

- a) peningkatan efektivitas sistem manajemen dan proses-prosesnya;
- b) peningkatan jasa sertifikasi terkait dengan pemenuhan Standar ini;
- c) sumber daya yang dibutuhkan.

### 10.2.6 Audit internal

**10.2.6.1** Lembaga sertifikasi harus menetapkan prosedur audit internal untuk memverifikasi bahwa persyaratan Standar ini dipenuhi dan diimplementasikan dan dipelihara secara efektif.

**CATATAN** ISO 19011 memberikan panduan untuk melakukan audit internal.

**10.2.6.2** Program audit harus direncanakan, dengan mempertimbangkan pentingnya proses dan area yang diaudit, serta hasil audit sebelumnya.

**10.2.6.3** Audit internal harus dilaksanakan minimal satu kali dalam 12 bulan. Frekuensi audit internal dapat dikurangi bila lembaga sertifikasi menunjukkan bahwa sistem

### 10.2.5.3 Review output

The output from the management review shall include as a minimum decisions and actions related to the following:

- a) improvement of the effectiveness of the management system and its processes;
- b) improvement of the certification services related to the fulfilment of this International Standard;
- c) resource needs.

### 10.2.6 Internal audits

**10.2.6.1** The certification body shall establish procedures for internal audits to verify that the requirements of this International Standard are fulfilled and effectively implemented and maintained.

**NOTE** ISO 19011 provides guidelines for conducting internal audits.

**10.2.6.2** An audit programme shall be planned, taking into consideration the importance of the processes and areas to be audited, as well as the results of previous audits.

**10.2.6.3** Internal audits shall be performed at least once every 12 months. The frequency of internal audits may be reduced if the certification body

manajemen terus dilaksanakan secara efektif sesuai dengan Standar ini dan terbukti stabil.

demonstrates that its management system continues to be effectively implemented in accordance with this International Standard and has proven stability.

**10.2.6.4** Lembaga sertifikasi harus memastikan bahwa:

**10.2.6.4** The certification body shall ensure that:

- a) audit internal dilakukan oleh personel yang kompeten, memiliki pengetahuan mengenai proses sertifikasi, pengauditan dan persyaratan Standar ini;
- b) auditor tidak mengaudit pekerjaan mereka sendiri;
- c) personel yang bertanggung jawab pada bidang yang diaudit diberi informasi hasil audit;
- d) setiap tindakan hasil audit internal perlu dilakukan dengan cara yang tepat dan tepat waktu;
- e) setiap peluang untuk perbaikan diidentifikasi.

- a) internal audits are conducted by competent personnel, knowledgeable in the certification process, auditing and the requirements of this International Standard;
- b) auditors do not audit their own work;
- c) personnel responsible for the area audited are informed of the outcome of the audit;
- d) any actions resulting from internal audits are taken in a timely and appropriate manner;
- e) any opportunities for improvement are identified.

**10.2.7 Tindakan korektif**

**10.2.7 Corrective actions**

Lembaga sertifikasi harus menetapkan prosedur untuk identifikasi dan pengelolaan ketidaksesuaian dalam operasinya. Lembaga sertifikasi harus juga, jika perlu, mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terjadinya kembali. Tindakan korektif harus sesuai dengan dampak dari masalah yang dihadapi. Prosedur harus menetapkan persyaratan untuk:

The certification body shall establish (a) procedure(s) for identification and management of nonconformities in its operations. The certification body shall also, where necessary, take actions to eliminate the causes of nonconformities in order to prevent recurrence. Corrective actions shall be appropriate to the impact of the problems encountered. The procedures shall define requirements for the following:

- a) mengidentifikasi ketidaksesuaian;
- b) menentukan penyebab ketidaksesuaian;
- c) mengoreksi ketidaksesuaian;
- d) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terjadi kembali;
- e) menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan secara tepat waktu;
- f) merekam hasil tindakan yang diambil;
- g) meninjau efektivitas tindakan perbaikan.

- a) identifying nonconformities;
- b) determining the causes of nonconformity;
- c) correcting nonconformities;
- d) evaluating the need for actions to ensure that nonconformities do not recur;
- e) determining and implementing the actions needed in a timely manner;
- f) recording the results of actions taken;
- g) reviewing the effectiveness of corrective actions.

**10.2.8 Tindakan pencegahan**

Lembaga sertifikasi harus menetapkan prosedur untuk mengambil tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial. Tindakan pencegahan yang diambil harus sesuai dengan dampak potensi masalah yang mungkin. Prosedur untuk tindakan pencegahan harus menetapkan persyaratan untuk:

- a. identifikasi ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;
- b. evaluasi kebutuhan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
- c. penetapan dan menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d. perekaman hasil tindakan yang diambil;
- e. peninjauan efektivitas tindakan pencegahan yang dilakukan.

**CATATAN** Prosedur tindakan korektif dan tindakan pencegahan tidak perlu harus terpisah.

**10.2.8 Preventive actions**

The certification body shall establish (a) procedure(s) for taking preventive actions to eliminate the causes of potential nonconformities. Preventive actions taken shall be appropriate to the probable impact of the potential problems. The procedures for preventive actions shall define requirements for the following:

- a. identifying potential nonconformities and their causes;
- b. evaluating the need for action to prevent the occurrence of nonconformities;
- c. determining and implementing the action needed;
- d. recording the results of actions taken;
- e. reviewing the effectiveness of the preventive actions taken.

**NOTE** The procedures for corrective and preventive actions do not necessarily have to be separate.

**Lampiran A**  
(informatif)

**Prinsip untuk lembaga sertifikasi person dan kegiatan sertifikasinya**

**Annex A**  
(informative)

**Principles for certification bodies for persons and their certification activities**

**A.1 Umum**

**A.1.1** Standar ini tidak memberikan persyaratan khusus untuk semua situasi yang dapat terjadi. Prinsip ini harus diterapkan sebagai pedoman untuk keputusan yang mungkin perlu diambil pada situasi yang tak terduga. Prinsip bukan merupakan persyaratan.

**A.1.2** Tujuan keseluruhan sertifikasi person adalah untuk mengakui kompetensi individu untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan.

**A.1.3** Lembaga sertifikasi memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa hanya kepada person yang menunjukkan kompetensi diberikan sertifikasi.

**A.1.4** Sertifikasi person memberi nilai melalui tingkat keyakinan dan kepercayaan publik. Keyakinan publik bergantung pada asesmen kompetensi yang valid oleh pihak ketiga, yang dilaksanakan pada interval yang ditentukan.

**A.1.5** Lembaga sertifikasi harus bertindak secara bertanggung jawab sehingga memberi keyakinan kepada pihak terkait mengenai kompetensi, ketidakberpihakan dan integritas lembaga sertifikasi.

**A.2 Ketidakberpihakan**

**A.2.1** Sertifikasi person sebaiknya didasarkan pada bukti objektif yang diperoleh oleh lembaga sertifikasi melalui asesmen yang adil, valid dan andal, dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain atau oleh pihak lain.

**A.2.2** Hal penting bagi lembaga sertifikasi dan personel lembaga sertifikasi untuk menjadi dan dipersepsikan tidak memihak (netral) guna membangun keyakinan atas kegiatan dan hasil lembaga sertifikasi.

**A.1 General**

**A.1.1** This International Standard does not give specific requirements for all situations that can occur. These principles should be applied as guidance for the decisions that may need to be taken for unanticipated situations. Principles are not requirements.

**A.1.2** The overall purpose of certification of persons is to recognize an individual's competence to perform a task or job.

**A.1.3** The certification body has a responsibility to ensure that only those persons who demonstrate competence are awarded certification.

**A.1.4** Certification of persons provides value through public confidence and trust. Public confidence relies on a valid assessment of competence, by a third party, reconfirmed at defined intervals.

**A.1.5** The certification body should act in a responsible manner so as to provide confidence to interested parties in its competence, impartiality and integrity.

**A.2 Impartiality**

**A.2.1** Certification of a person should be based on objective evidence obtained by the certification body through a fair, valid and reliable assessment, and not influenced by other interests or by other parties.

**A.2.2** It is necessary for certification bodies and their personnel to be and to be perceived to be impartial in order to give confidence in their activities and their outcomes.

**A.2.3** Ancaman terhadap ketidakberpihakan termasuk, namun tidak terbatas pada, berikut ini:

- a) ancaman atas kepentingan pribadi: ancaman yang muncul dari person atau lembaga yang bertindak untuk kepentingan dan keuntungan sendiri;
- b) ancaman subjektivitas: ancaman yang muncul ketika pribadi bias/mengesampingkan bukti objektif;
- c) ancaman kekeluargaan: ancaman yang muncul dari person yang dikenal dengan atau mempercayai person lain, misalnya penguji atau personel lembaga sertifikasi membangun hubungan dengan calon sehingga mempengaruhi kemampuannya menetapkan keputusan yang obyektif;
- d) ancaman intimidasi: ancaman yang mencegah lembaga sertifikasi atau personelnya bertindak secara obyektif karena takut kepada calon atau pihak berkepentingan lainnya;
- e) ancaman keuangan: sumber pendapatan bagi lembaga sertifikasi dapat menjadi ancaman terhadap ketidakberpihakan.

### **A.3 Kompetensi**

Kompetensi personel lembaga sertifikasi diperlukan untuk memberikan sertifikasi yang terpercaya.

### **A.4 Kerahasiaan dan keterbukaan**

Mengelola keseimbangan antara kerahasiaan dan keterbukaan mempengaruhi kepercayaan pemangku kepentingan dan persepsi mereka tentang nilai dalam kegiatan sertifikasi.

### **A.5 Cepat tanggap terhadap keluhan dan banding**

Penyelesaian terhadap keluhan dan banding secara efektif merupakan suatu cara perlindungan yang penting bagi lembaga sertifikasi dan pihak yang berkepentingan

**A.2.3** Threats to impartiality include, but are not limited to, the following:

- a) self-interest threats: threats that arise from a person or body acting in its own interest to benefit itself;
- b) subjectivity threats: threats that arise when personal bias overrules objective evidence;
- c) familiarity threats: threats that arise from a person being familiar with or trusting of another person, e.g. an examiner or certification body personnel developing a relationship with a candidate that affects the ability to reach an objective judgement;
- d) intimidation threats: threats that prevent a certification body or its personnel from acting objectively due to fear of a candidate or other interested party;
- e) financial threats: the source of revenue for a certification body can be a threat to impartiality.

### **A.3 Competence**

Competence of the personnel of the certification body is necessary to deliver certification that provides confidence.

### **A.4 Confidentiality and openness**

Managing the balance between confidentiality and openness affects stakeholders' trust and their perception of value in the certification activities.

### **A.5 Responsiveness to complaints and appeals**

The effective resolution of complaints and appeals is an important means of protection for the certification body and interested parties against errors, omissions

dari kesalahan, kelalaian atau perilaku yang tidak masuk akal.

or unreasonable behaviour.

**A.6 Tanggung jawab**

**A.6 Responsibility**

Lembaga sertifikasi memiliki tanggung jawab untuk memperoleh bukti obyektif yang memadai untuk mendasari keputusan sertifikasi.

The certification body has the responsibility to obtain sufficient objective evidence upon which to base a certification decision.

## Bibliografi

- [1] ISO 9001, Quality management systems — Requirements
- [2] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems
- [3] ISO/IEC 17030, Conformity assessment — General requirements for third-party marks of conformity