

	PROSEDUR KERJA	No. Dok : LSM-PK.8
	SURVAILEN	Edisi : 1 Revisi : 1 Efektif : 15-12-2025 Halaman : 1 dari 6

Status Perubahan

Revisi	Tanggal Efektif	Diusulkan Oleh	Diperiksa dan Disahkan Oleh	Halaman dan Alasan Revisi
1	15-12-2025	PJ LSSM BSPJI Pekanbaru	Ketua Tim Kerja SS	Halaman 3 - Penambahan informasi sasaran kegiatan audit surveilan pada butir 4.2.4

	PROSEDUR KERJA	No. Dok : LSM-PK.8
	SURVAILEN	Edisi : 1 Revisi : 1 Efektif : 15-12-2025 Halaman : 2 dari 6

1. Tujuan

Menetapkan cara surveilan sesuai dengan yang ditetapkan terhadap sistem sertifikasi terkait.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi aturan pelaksanaan surveilan terhadap pemegang sertifikat SMM yang diterbitkan oleh LSSM BSPJI Pekanbaru.

3. Penanggung Jawab

- Ketua Tim Kerja SS
- Ketua Tim Kerja PJI
- Penanggung Jawab LSSM
- Sekretaris LSSM
- Petugas UPP

4. Prosedur

4.1 Pengajuan Awal Surveilan

- 4.1.1 PJ LSSM BSPJI Pekanbaru membuat program audit surveilan. Program Audit yang telah dibuat kemudian disahkan oleh Ketua Tim Kerja SS. Surveilan dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali selama periode sertifikasi.
- 4.1.2 PJ LSSM BSPJI Pekanbaru menyusun tim pelaksanaan sertifikasi yang terdiri dari Tim Audit dan Tim Penilai Hasil Audit dalam format rencana audit sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan menginformasikan tim tersebut kepada Ketua Tim Kerja SS.
- 4.1.3 Sekretaris LSSM menyiapkan surat penugasan tim sertifikasi untuk diusulkan oleh Ketua Tim Kerja SS kepada Kepala BSPJI Pekanbaru.
- 4.1.4 Jika tim sertifikasi telah disetujui oleh Kepala BSPJI Pekanbaru, Ketua Tim Kerja PJI menghitung biaya yang diperlukan untuk sertifikasi berdasarkan jumlah waktu audit pemenuhan *Man Days* (MD) sesuai IAF MD.
- 4.1.5 PJ LSSM BSPJI Pekanbaru menugaskan Sekretaris LSSM untuk membuat surat pemberitahuan pengawasan berkala (surveilan) yang berisi informasi jadwal audit dan tim auditor serta biaya pelaksanaan audit secara tertulis kepada pelanggan.
- 4.1.6 Sekretaris LSSM melalui Petugas UPP menginformasikan jadwal surveilan melalui surat pemberitahuan 4 bulan sebelum jadwal audit surveilan. Pemberitahuan ke-2 akan disampaikan selanjutnya 1 bulan sebelum jadwal audit surveilan.
- 4.1.7 Pelanggan diberikan waktu untuk menanggapi rencana surveilan tersebut dan diberikan waktu maksimal 30 hari setelah pemberitahuan ke-1 untuk perubahan jadwal surveilan dari jadwal yang telah ditetapkan semula. Perubahan jadwal surveilan dapat diajukan oleh pelanggan hingga deadline jadwal audit surveilan yaitu 2 bulan setelah jadwal surveilan yang ditetapkan.
- 4.1.8 Sekretaris LSSM menginformasikan kepada Ketua Tim Kerja SS dan PJ LSSM BSPJI Pekanbaru mengenai waktu pelaksanaan audit yang telah dikonfirmasi oleh klien dan tim audit.
- 4.1.9 PJ LSSM BSPJI Pekanbaru dibantu Sekretaris LSSM dan Petugas UPP menginformasikan setiap adanya perubahan dan tertundanya jadwal audit kepada klien.
- 4.1.10 PJ LSSM BSPJI Pekanbaru dan Sekretaris LSSM menyiapkan dokumen untuk pelaksanaan audit
- 4.1.11 Ketua Tim Kerja Fungsi SS menugaskan Tim Audit untuk melakukan audit kesesuaian di lapangan

	PROSEDUR KERJA	No. Dok : LSM-PK.8
	SURVAILEN	Edisi : 1 Revisi : 1 Efektif : 15-12-2025 Halaman : 3 dari 6

4.2 Pelaksanaan Audit Surveilans

- 4.2.1 Tim audit melakukan persiapan surveilans
- 4.2.2 Tim audit, dalam hal ini ketua tim audit membuat jadwal audit surveilans/sertifikasi ulang berdasarkan standar acuan dokumen yang diterapkan perusahaan seperti Dokumen SMM
- 4.2.3 Tim audit melakukan audit kesesuaian di lapangan dan membuat Laporan Audit
- 4.2.4 Adapun sasaran dari audit surveilans yaitu pemeriksaan terhadap standar sistem manajemen yang mencakup:
 - a. Audit internal dan tinjauan manajemen
 - b. Tinjauan tindakan ketidaksesuaian yang diidentifikasi selama audit sebelumnya
 - c. Penanganan keluhan
 - d. Efektivitas sistem manajemen berkenaan dengan usaha mencapai sasaran klien yang telah disertifikasi dan hasil yang diharapkan dari sistem manajemen
 - e. Kemajuan kegiatan yang direncanakan dengan tujuan perbaikan berkelanjutan
 - f. Pengendalian operasi berlanjut
 - g. Tinjauan perubahan
 - h. Pemakaian marka dan/atau acuan sertifikasi yang lain
- 4.2.5 Tim Audit menyerahkan Laporan Audit hasil pemeriksaan perusahaan beserta kelengkapannya (Laporan Ketidaksesuaian, Daftar Periksa, Daftar hadir, Jadwal dan Dokumen lainnya yang dianggap perlu untuk mendukung hasil audit) kepada Ketua Tim Kerja Fungsi SS.
- 4.2.6 Pelanggan mengirimkan dokumen tindakan perbaikan jika pada saat dilakukan audit tahap II ditemukan ketidaksesuaian dengan batas waktu 1 (satu) bulan untuk kategori ketidaksesuaian mayor dan 2 (dua) bulan untuk kategori ketidaksesuaian minor terhitung sejak tanggal pelaksanaan audit. Sedangkan untuk kategori observasi pelanggan tidak perlu mengirimkan tindakan perbaikan tetapi akan dievaluasi pada saat pelaksanaan audit pada tahun berikutnya
- 4.2.7 Tim Audit memeriksa tindakan perbaikan yang dikirim oleh perusahaan dan memutuskan apakah tindakan perbaikan telah memenuhi dan temuan dapat ditutup. Jika tindakan perbaikan dinilai telah memenuhi dan temuan dapat ditutup maka Tim Audit harus memberikan verifikasi pada laporan ketidaksesuaian terkait
- 4.2.8 Jika setelah batas waktu yang ditentukan pelanggan belum mengirimkan bukti tindakan perbaikan, Ketua Tim Kerja SS dibantu oleh PJ LSSM BSPJI Pekanbaru mengirimkan surat peringatan pertama kepada perusahaan dan memberikan waktu 30 hari untuk mengirimkan bukti tindakan perbaikan
- 4.2.9 Jika setelah waktu 30 hari tersebut perusahaan masih belum dapat mengirimkan bukti tindakan perbaikan, Ketua Tim Kerja Fungsi SS dibantu oleh PJ LSSM BSPJI Pekanbaru mengirimkan surat peringatan kedua kepada perusahaan dan memberikan waktu 30 hari untuk mengirimkan bukti tindakan perbaikan
- 4.2.10 Jika setelah 30 hari dari surat peringatan kedua pihak perusahaan masih belum dapat mengirimkan bukti tindakan perbaikan maka Ketua Tim Kerja Fungsi SS menerbitkan Surat Pembekuan Sertifikasi LSSM yang disahkan oleh Kepala BSPJI Pekanbaru.
- 4.2.11 Tim Penilai Hasil Audit dapat membuat keputusan untuk mencabut Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu jika:
 - a. Pelanggaran persyaratan dan peraturan sertifikasi LSSM BSPJI Pekanbaru.

	PROSEDUR KERJA	No. Dok : LSM-PK.8
	SURVAILEN	Edisi : 1 Revisi : 1 Efektif : 15-12-2025 Halaman : 4 dari 6

- b. Kegagalan untuk menyelesaikan masalah pokok dari pembekuan dalam jangka waktu yang ditetapkan maksimal 6 bulan.
- c. LSSM BSPJI Pekanbaru harus melakukan verifikasi lapangan kepada klien maksimal 1 (satu) bulan setelah surat pemberitahuan kesiapan dari perusahaan, setelah klien tersebut melakukan tindakan perbaikan, terhadap pemenuhan masalah pokok dari pembekuan.
- d. Tim Penilai Hasil Audit melakukan rapat Tim Penilai Hasil Audit kembali setelah dilakukan verifikasi lapangan.
- e. Bila klien gagal secara total memenuhi persyaratan sertifikasi untuk bagian-bagian tertentu/kritis dari ruang lingkup sertifikasi, maka Sertifikat SMM dicabut.

4.2.12 Jika setelah 60 hari (2 bulan) dari Surat Pembekuan Sertifikat SMM pihak perusahaan masih belum dapat mengirimkan bukti tindakan perbaikan maka Ketua Tim Kerja Fungsi SS menerbitkan Surat Pencabutan yang disahkan oleh Kepala BSPJI Pekanbaru.

4.3 Tinjauan dan Keputusan Surveilans

- 4.3.1 Tim Penilai Hasil Audit yang ditugaskan berdasarkan Surat Penugasan Tim Sertifikasi (LSM-F.4.1.2) merupakan personil yang bukan bagian dari Tim Audit.
- 4.3.2 Keanggotaan Tim Penilai Hasil Audit yang ditugaskan tidak boleh merangkap sebagai Tim Audit.
- 4.3.3 Tim Penilai Hasil Audit keanggotaannya terdiri dari 1 (satu) orang Ketua dibantu oleh 2 (dua) orang anggota. Jika salah satu atau lebih Tim Penilai Hasil Audit tidak bisa melaksanakan rapat evaluasi Tim Penilai Hasil Audit, maka PJ LSSM BSPJI Pekanbaru dapat mengganti anggota Tim Penilai Hasil Audit tersebut dengan personel sertifikasi lain dengan tetap memperhatikan ruang lingkup yang terdapat dalam surat penunjukan personel sertifikasi.
- 4.3.4 PJ LSSM BSPJI Pekanbaru dibantu Sekretaris LSSM membuat konsep Laporan Evaluasi untuk diperiksa dan disahkan oleh Ketua Tim Kerja Fungsi SS, isi dari Laporan Evaluasi harus mencakup tinjauan kontrak, audit kecukupan, laporan audit sistem mutu (Daftar periksa, Laporan Audit, Laporan Ketidaksesuaian, Laporan Observasi dan kelengkapan administrasi lainnya), rencana audit)
- 4.3.5 Sekretaris LSSM meminta tanda tangan Ketua Tim Kerja Fungsi SS untuk pengesahan laporan evaluasi dan keluaran dari laporan evaluasi merupakan bahan untuk dilanjutkan untuk proses Rapat Tim Penilai Hasil Audit.
- 4.3.6 Sekretaris LSSM menyerahkan laporan evaluasi kepada Ketua Tim Penilai Hasil Audit.
- 4.3.7 Sekretaris LSSM menyiapkan kelengkapan dokumen untuk bahan rapat Tim Penilai Hasil Audit dan mencatatnya dalam format Evaluasi Teknis Tim Penilai Hasil Audit Sertifikasi
- 4.3.8 Setelah mengadakan pengkajian, Ketua Tim Penilai Hasil Audit menetapkan hasil keputusan rapat untuk pemberian, penundaan, pemeliharaan, perluasan dan pencabutan sertifikat SMM pemohon
- 4.3.9 Hasil dari rapat memberikan Keputusan Sertifikasi yang dituangkan pada formulir yang telah dipersiapkan dan hasilnya diserahkan kepada Kepala BSPJI Pekanbaru.
- 4.3.10 Berdasarkan laporan hasil rapat Tim Penilai Hasil Audit, PJ LSSM BSPJI Pekanbaru menugaskan Sekretaris LSSM untuk membuat Surat pemberitahuan penundaan, pemeliharaan, perluasan dan pencabutan sertifikat SMM pemohon yang diketahui oleh Ketua Tim Kerja Fungsi SS dan ditandatangani oleh Kepala/Plt. Kepala BSPJI Pekanbaru.

	PROSEDUR KERJA	No. Dok : LSM-PK.8
	SURVAILEN	Edisi : 1 Revisi : 1 Efektif : 15-12-2025 Halaman : 5 dari 6

- 4.3.11 Surat Hasil Keputusan Survailen diserahkan kepada pemohon melalui Ketua Tim Kerja Fungsi SS. Apabila pemohon berkeberatan terhadap hasil keputusan sertifikasi, maka pemohon dapat melakukan banding.

4.4 Perubahan Rencana survailen

- 4.4.1 Ketua Tim Kerja Fungsi SS dibantu PJ LSSM BSPJI Pekanbaru membuat program audit.
- 4.4.2 PJ LSSM BSPJI Pekanbaru menugaskan Sekretaris LSSM untuk membuat surat pemberitahuan audit (survailen) kepada pelanggan.
- 4.4.3 Apabila terdapat perubahan persyaratan standar yang diacu PJ LSSM BSPJI Pekanbaru menugaskan sekretaris LSSM untuk membuat surat pemberitahuan dan diserahkan kepada pelanggan melalui Petugas UPP. Apabila perubahan persyaratan terkait dengan regulasi maka diminta kepada pelanggan untuk segera menyesuaikan dengan persyaratan yang terbaru.
- 4.4.4 Apabila terdapat perubahan susunan tim audit maka Sekretaris LSSM membuat surat pemberitahuan kepada pelanggan.
- 4.4.5 Pelanggan diberikan waktu untuk menanggapi rencana survailen dan diberikan waktu maksimal 30 hari untuk perubahan jadwal survailen dari jadwal yang telah ditetapkan semula. Perubahan jadwal audit berdasarkan jatuh tempo survailen sebelumnya
- 4.4.6 Jika perusahaan dapat memenuhi ketentuan survailen maka Ketua Tim Kerja Fungsi SS memerintahkan tim audit untuk melaksanakan kegiatan survailen
- 4.4.7 Jika setelah waktu 30 (tiga puluh) hari perusahaan belum memberikan konfirmasi pelaksanaan survailen atau jika dalam 6 bulan terhitung dari tanggal surat pemberitahuan perusahaan gagal memenuhi ketentuan pengunduran kegiatan survailen tersebut Ketua Tim Kerja Fungsi SS mengirimkan surat peringatan pertama kepada perusahaan dan memberikan waktu 30 hari untuk pelaksanaan survailen
- 4.4.8 Jika setelah 30 (tiga puluh) hari dari surat peringatan pertama perusahaan masih belum dapat memenuhi ketentuan survailen Ketua Tim Kerja Fungsi SS memberikan surat peringatan kedua kepada perusahaan dan diberikan waktu 30 hari untuk pelaksanaan survailen
- 4.4.9 Jika setelah 30 (tiga puluh) hari dari surat peringatan kedua pihak perusahaan masih belum dapat memenuhi ketentuan survailen maka Kepala BSPJI Pekanbaru menginformasikan pembekuan Sertifikat SMM kepada perusahaan secara tertulis dan dikirimkan ke pihak perusahaan melalui Sekretaris LSSM. LSSM BSPJI Pekanbaru memberikan waktu kepada perusahaan untuk memenuhi ketentuan survailen selama 60 (enam puluh) hari atau 2 (dua) bulan.
- 4.4.10 Jika setelah 60 (enam puluh) hari atau 2 (dua) bulan dari surat pembekuan SMM pihak perusahaan masih belum dapat memenuhi ketentuan survailen maka Kepala BSPJI Pekanbaru membentuk Tim Penilai Hasil Audit yang terdiri dari Ketua dan anggota secara *ad hoc* perkasus sertifikasi berdasarkan surat penugasan untuk mempertimbangan proses sertifikasi pencabutan sertifikat SMM dan menginformasikan kepada perusahaan secara tertulis, meminta perusahaan mengembalikan Sertifikat SMM dan menghentikan penggunaan label SMM.
- 4.4.11 Jika sebelum 1 (satu) siklus sertifikasi, perusahaan memutuskan kerjasama Sertifikasi secara sepihak yang dibuktikan dengan surat pemberitahuan secara tertulis dari perusahaan kepada LSSM BSPJI Pekanbaru, LSSM BSPJI Pekanbaru dapat melakukan pencabutan terhadap Sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM)

	PROSEDUR KERJA	No. Dok : LSM-PK.8
	SURVAILEN	Edisi : 1 Revisi : 1 Efektif : 15-12-2025 Halaman : 6 dari 6

Dokumen Terkait

- | | |
|-----------------|--|
| 1. LSM-F.7.1 | Syarat dan Aturan Sertifikasi LSSM BSPJI Pekanbaru |
| 2. LSM-F.3.1 | Surat Permohonan |
| 3. LSM-F.3.2 | Daftar Isian Permohonan |
| 4. LSM-F.3.4 | Tinjauan Permohonan |
| 5. LSM-F.3.5 | Surat Perjanjian Sertifikasi |
| 6. LSM-F.4.1.2 | Surat Penugasan Tim Sertifikasi |
| 7. LSM-F.4.2 | Rencana Audit |
| 8. LSM-F.4.3 | Audit Kecukupan |
| 9. LSM-F.4.4 | Laporan Audit Kecukupan |
| 10. LSM-F.4.5 | Jadwal Audit |
| 11. LSM-F.4.6 | Daftar Periksa Audit |
| 12. LSM-F.4.7 | Laporan Ketidaksesuaian |
| 13. LSM-F.4.9.2 | Laporan Audit Surveilans |
| 14. LSM-F.4.10 | Daftar Hadir Opening, Closing Meeting |
| 15. LSM-F.4.11 | <i>Log Book</i> Auditor |
| 16. LSM-F.4.12 | Rencana Aksi Observasi |
| 17. LSM-F.4.13 | Ringkasan Temuan |