

Peraturan Audit dan Sertifikasi DQS

1. Layanan Audit dan Sertifikasi

1.1. Lingkup dan Penerapan

Peraturan Audit dan Sertifikasi DQS ini ("Peraturan") berlaku untuk semua penawaran dan/atau layanan dan semua hubungan kontraktual yang dihasilkan antara DQS Holding GmbH, setiap perusahaan afiliasi atau agen mereka (masing-masing "DQS", bersama-sama "DQS Group") dan organisasi/orang mana pun ("Klien") yang mengajukan untuk atau menerima jasa audit dan sertifikasi.

Daftar terkini dari semua anggota Grup DQS tersedia di <https://dqsglobal.com/intl/>

Peraturan ini mencakup semua jenis Sertifikasi Sistem sesuai dengan standar internasional atau nasional, termasuk standar swasta, Sertifikasi Produk sesuai dengan Arahan UE atau undang-undang nasional, Sertifikasi Produk dan Layanan sesuai dengan dokumen normatif yang tidak diatur, spesifikasi, persyaratan atau aturan teknis.

Peraturan ini berlaku di seluruh tahapan proses sertifikasi atau audit, termasuk namun tidak terbatas pada penawaran layanan dan proposal, kontrak, Purchase/Work Order, jadwal dan tambahan yang disepakati antara DQS dan Klien, kecuali jika secara tegas disetujui secara tertulis. atau lebih ditentukan oleh instrumen hukum.

Peraturan Audit dan Sertifikasi ini berlaku efektif segera setelah dipublikasikan dan tetap berlaku hingga versi baru diterbitkan dan dipublikasikan.

Versi terbaru dari peraturan ini tersedia dalam bahasa Inggris di <https://dqsglobal.com/intl/about/akreditasi-dan-notifikasi/dqs-group-auditing-and-certification-rules> atau atas permintaan dari setiap kantor DQS. Jika terjadi perbedaan antara versi terjemahan dan versi bahasa Inggris dari dokumen tersebut, versi bahasa Inggris yang akan diutamakan.

Apabila Sertifikat diterbitkan kepada Klien, DQS akan memberikan layanan dengan kehati-hatian dan keahlian yang semestinya serta sesuai dengan Kode Praktik yang berlaku pada saat itu dari Badan Sertifikasi DQS yang relevan. Salinan Kode Praktik tersebut, beserta setiap perubahannya yang mungkin diterbitkan dari waktu ke waktu, akan disediakan oleh Badan Sertifikasi DQS kepada Klien pada saat dimulainya Layanan.

1.2. Definisi istilah

- "Klien" berarti pelanggan dan organisasi/person apa pun yang menanyakan atau menerima layanan sertifikasi atau audit DQS, termasuk perwakilan mereka, yang bertindak atas nama mereka.
- "DQS" adalah singkatan dari setiap anggota grup dari DQS Group internasional, termasuk anak perusahaannya, perusahaan afiliasi dan mitranya atau agen mereka, yang menawarkan dan/atau menyerahkan atas nama mereka sendiri atau atas nama audit dan sertifikasi Badan Sertifikasi DQS lainnya layanan kepada Klien.
- "Lembaga Sertifikasi DQS" berarti setiap entitas DQS yang memiliki akreditasi atau otorisasi untuk menerbitkan sertifikat terkait.
- "Kode Praktik" berarti kode praktik yang dikeluarkan oleh Badan Sertifikasi DQS untuk program sertifikasi yang relevan.
- "Badan Akreditasi" berarti setiap organisasi (baik publik maupun swasta) yang memiliki wewenang untuk menunjuk dan mengawasi Badan Sertifikasi
- "Audit" adalah aktivitas DQS yang sistematis untuk memperoleh bukti objektif dan mengevaluasinya secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria yang ditentukan terpenuhi; bisa juga disebut sebagai "penilaian".
- "Auditor" adalah singkatan dari asesor, auditor dan ahli, yang ditugaskan untuk proses audit dan sertifikasi atas nama DQS Group.

1.3. Layanan Audit dan Sertifikasi

Audit dan sertifikasi sistem manajemen, proses atau produk oleh pihak ketiga yang independen dan kompeten, seperti DQS, menghasilkan manfaat yang berharga bagi klien. Sertifikat DQS akan berfungsi sebagai bukti untuk sistem manajemen yang sesuai dan efektif, proses atau produk yang sesuai dengan kemampuan untuk terus memenuhi harapan pelanggan serta persyaratan peraturan dan undang-undang.

Selama audit, auditor yang berkualifikasi dan berpengalaman meninjau sistem manajemen dan proses atau produknya untuk kesesuaian dan efektivitas yang berkelanjutan dengan mempertimbangkan perubahan pasar dan lingkungan. Dengan mengidentifikasi potensi peningkatan, auditor meningkatkan kemampuan organisasi untuk memenuhi tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, sehingga meningkatkan keberhasilan yang berkelanjutan bagi klien. Dengan sertifikat DQS, pelanggan dapat menaruh kepercayaan pada klien dan sistem manajemen, proses atau produk bersertifikat, yang telah dinilai dan disertifikasi dengan standar dan spesifikasi yang diakui.

1.4. Kontrak dan Persyaratan Komersial

Peraturan Audit dan Sertifikasi DQS dan, sebagaimana berlaku, aplikasi, penawaran, penerimaannya, Kode Praktik, ketentuan Merek Sertifikasi DQS dan ketentuan bisnis lokal atau persyaratan komersial merupakan keseluruhan perjanjian (“Kontrak”) antara Klien dan DQS sehubungan dengan pokok bahasan di sini.

Kondisi bisnis lokal atau persyaratan komersial dapat mencakup klausul tentang perwakilan hukum, yurisdiksi, kewajiban, pajak, persyaratan pembayaran, dan lainnya, dengan mempertimbangkan persyaratan hukum setempat. Kontrak juga dapat dibuat berdasarkan perjanjian individu antara DQS dan Klien, yang selalu berisi Peraturan Audit dan Sertifikasi DQS ini sebagai bagian integral darinya melalui penyertaan atau referensi langsung.

Kecuali jika ditentukan lain, tidak ada variasi pada kontrak yang sah kecuali jika dibuat secara tertulis.

1.5. Hubungan kontrak dengan Badan Sertifikasi DQS

Setiap kali kantor DQS menyediakan layanan di bawah otorisasi atau akreditasi dari Badan Sertifikasi DQS lain, kantor tersebut bertindak sebagai agen atas nama entitas tersebut. Penawaran mengidentifikasi masing-masing Badan Sertifikasi DQS dan penerimaan serta tanda tangannya atas kontrak lokal merupakan kontrak sertifikasi yang mengikat secara hukum antara Klien dan Badan Sertifikasi DQS. Meskipun agen berwenang untuk menagih Klien untuk penyediaan layanan dan sertifikasi, tanggung jawab untuk kegiatan sertifikasi dan pengendalian operasional di bawah akreditasi tertentu tetap selalu berada di Badan Sertifikasi DQS yang bertanggung jawab, dan tetap berwenang untuk keputusan yang berkaitan dengan sertifikasi, termasuk pemberian, penolakan, pemeliharaan sertifikasi, perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, pembaruan, penangguhan atau pemulihan setelah penangguhan, atau penarikan sertifikasi.

2. Proses Sertifikasi

DQS menilai sistem manajemen, proses, produk, atau bagiannya Klien, dengan tujuan untuk menentukan kesesuaiannya dengan persyaratan yang disepakati dan diakui, seperti standar atau spesifikasi khusus internasional, nasional atau sektor. Proses sertifikasi masing-masing dapat melibatkan satu atau lebih langkah, biasanya diakhiri dengan laporan audit, yang mendokumentasikan hasil audit. Dalam hal layanan sertifikasi, masing-masing Badan Sertifikasi DQS akan menerbitkan sertifikat khusus pelanggan, yang mengkonfirmasi kesesuaian dengan persyaratan masing-masing, ketika pemenuhan semua persyaratan yang berlaku telah terbukti.

Jika ketidaksesuaian dengan persyaratan standar atau spesifikasi masing-masing telah diidentifikasi selama audit, tindakan korektif harus direncanakan dan dilakukan oleh Klien dalam jangka waktu yang ditentukan. Sertifikat hanya akan diterbitkan setelah penerapan efektif tindakan korektif yang sesuai telah ditunjukkan. Ruang lingkup dan masa berlaku harus dinyatakan pada sertifikat.

Sebagian besar temuan audit didasarkan pada proses pengambilan sampel, yang ditargetkan pada bukti yang andal untuk penerapan dan kepatuhan sistem manajemen, produk, atau proses yang efektif. Aspek bisnis lebih lanjut mungkin ada, positif atau negatif, yang belum ditinjau oleh tim audit. Merupakan tanggung jawab satu-satunya organisasi untuk menyelidiki dan mengevaluasi dampak potensial dan cakupan temuan, sehingga secara terus menerus memastikan kepatuhan penuh terhadap standar yang diterapkan. Dalam kasus ketidakpatuhan, DQS tidak bertanggung jawab.

DQS bersifat independen, netral dan objektif dalam audit dan sertifikasinya. Audit biasanya dilakukan di tempat operasi Klien (di lokasi) tetapi dapat dilakukan sebagian, diganti atau dilengkapi dengan aktivitas audit jarak jauh (di luar lokasi). Jenis, luas dan jadwal waktu prosedur tunduk pada kesepakatan terpisah oleh para pihak. DQS berusaha untuk meminimalkan gangguan apa pun dari proses bisnis saat melakukan audit di tempat Klien.

Proses Sertifikasi umumnya akan mencakup langkah-langkah berikut:

- 2.1** Prosesnya dimulai dengan kebutuhan dan harapan Klien. DQS ingin mempelajari tentang organisasi Klien, sistem manajemennya, ukuran dan jenis operasinya. Bersama-sama kedua pihak akan menentukan tujuan audit dan/atau sertifikasi, termasuk standar dan spesifikasi yang berlaku.
- 2.2** DQS akan memberikan penawaran terperinci untuk layanan audit dan sertifikasi, yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Klien, berdasarkan informasi yang diberikan pada awalnya. Kontrak tertulis akan menentukan semua hasil yang relevan serta kriteria audit dan sertifikasi yang berlaku.
- 2.3** Audit tahap 1: Prosedur sertifikasi itu sendiri dimulai dengan tinjauan dan evaluasi dokumentasi sistem, tujuan, hasil tinjauan manajemen dan audit internal. Selama proses ini, akan ditentukan apakah sistem manajemen klien cukup berkembang dan siap untuk sertifikasi. Auditor akan menjelaskan temuan dan mengoordinasikan setiap kegiatan yang diperlukan untuk mempersiapkan audit Tahap 2. Audit Tahap 1 biasanya tidak berlaku untuk sertifikasi proses dan produk.



- 2.4** Audit tahap 2: Tim auditor yang ditugaskan akan mengaudit sistem, proses, atau produk manajemen klien di tempat produksi atau pengiriman layanan dan/atau dengan menggunakan teknik audit jarak jauh. Dengan menerapkan standar dan spesifikasi sistem manajemen yang ditetapkan, tim audit akan mengevaluasi keefektifan semua area fungsional serta semua proses sistem manajemen, berdasarkan pengamatan, inspeksi, wawancara, tinjauan catatan terkait, dan teknik audit lainnya. Hasil audit, termasuk rekomendasi sertifikasi dan semua temuan, akan dipresentasikan kepada klien saat rapat penutupan dan dimasukkan dalam laporan tertulis. Rencana tindakan yang diperlukan akan disepakati sesuai kebutuhan.
- 2.5** Evaluasi Sistem: Fungsi sertifikasi masing-masing Badan Sertifikasi DQS akan mengevaluasi proses audit dan hasilnya, dan memutuskan secara independen tentang penerbitan sertifikat berdasarkan bukti objektif. Setiap rekomendasi yang diberikan oleh tim audit dan didokumentasikan dalam laporan tidak mengikat bagi Lembaga Sertifikasi DQS dan keputusan untuk menerbitkan Sertifikat sepenuhnya merupakan kebijakan Badan Sertifikasi DQS. Klien menerima laporan audit, mendokumentasikan hasil audit, dan ketika semua persyaratan yang berlaku terpenuhi, klien juga menerima sertifikat.
- 2.6** Audit surveilans/pengawasan: Baik setengah tahunan atau setidaknya setahun sekali, akan ada audit komponen penting dari sistem manajemen. Potensi peningkatan akan diidentifikasi, dengan fokus pada peningkatan berkelanjutan dan efektivitas berkelanjutan. Untuk sertifikasi produk, audit pengawasan biasanya diganti dengan audit ulang tahunan.
- 2.7** Audit Ulang: Sertifikat berlaku untuk jangka waktu terbatas, sebagian besar untuk maksimum tiga tahun. Pada akhir siklus ini, audit ulang akan dilakukan untuk memastikan pemenuhan berkelanjutan dari semua persyaratan yang berlaku. Tunduk pada pemenuhan ini, sertifikat baru akan diterbitkan.

Untuk standar atau proses spesifik sektor dan sertifikasi produk, proses sertifikasi yang dijelaskan dapat berbeda.

3. Hak dan Kewajiban Klien

3.1. Menjaga Sistem Manajemen / kesesuaian proses dan produk

Untuk mendapatkan dan memelihara sertifikat, Klien harus menerapkan dan memelihara sistem manajemen terdokumentasi yang memenuhi persyaratan standar atau spesifikasi yang dipilih. Dalam hal sertifikasi proses/produk, Klien bertanggung jawab untuk memastikan kesesuaian yang berkelanjutan. Klien harus memberikan bukti kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen yang diaudit, proses atau produk, yang tersedia untuk audit oleh tim audit yang ditugaskan. Klien harus melakukan semua tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa sistem manajemen dan/atau produk dipelihara dengan cara yang sesuai dan efektif setiap saat.

Klien akan diberi tahu tentang setiap perubahan pada program sertifikasi atau persyaratan baru atau yang direvisi yang memengaruhi Klien. Dalam hal sertifikasi berlaku untuk produksi yang sedang berlangsung, Klien harus memastikan bahwa produk bersertifikat terus memenuhi persyaratan sistem atau produk. DQS harus memverifikasi penerapan perubahan oleh Klien dan memulai tindakan yang diperlukan dalam proses sertifikasi.

3.2. Akses Informasi

Klien membuat semua pengaturan yang diperlukan untuk memastikan bahwa DQS memiliki akses ke semua informasi yang diperlukan (dokumentasi dan catatan), personel dan fasilitas yang diperlukan (peralatan terkait, lokasi, area) untuk melakukan tugas audit dan evaluasi, termasuk investigasi keluhan. Dalam hal sertifikasi produk, hal ini mencakup akses ke subkontraktor terkait. DQS dapat mendelegasikan kinerja seluruh atau sebagian layanan kepada agen atau subkontraktor dan Klien memberi wewenang kepada DQS untuk mengungkapkan semua informasi yang diperlukan untuk kinerja tersebut kepada agen atau subkontraktor. Klien berkomitmen kepada semua perwakilan dan karyawan yang ditunjuk untuk memberikan akses dan memberikan tim audit informasi yang akurat dan lengkap serta bukti obyektif secara tepat waktu mengenai semua proses yang mungkin penting bagi audit dan evaluasi. Klien setuju bahwa bukti obyektif yang terverifikasi dikumpulkan dan/atau dicatat dan dilampirkan pada dokumentasi audit. Dalam lingkup sistem manajemen, proses dan/atau produk bersertifikat, semua catatan yang berkaitan

dengan keluhan dan tindakan perbaikannya harus disampaikan kepada DQS berdasarkan permintaan.

3.3. Pemberitahuan Perubahan dan Insiden Khusus

Klien berkewajiban untuk memberi tahu DQS dengan segera tentang perubahan apa pun, yang dapat memengaruhi sistem manajemen bersertifikat, proses, atau produk bersertifikat. Ini berlaku khususnya untuk pembelian/penjualan seluruh atau sebagian perusahaan, setiap perubahan kepemilikan, perubahan besar dalam operasi, perubahan mendasar dalam proses, insiden seperti kecelakaan serius atau pelanggaran serius terhadap peraturan/kewajiban hukum yang memerlukan keterlibatan otoritas pengatur yang kompeten, atau pengajuan kebangkrutan atau proses komposisi. Dalam setiap kasus ini, DQS akan berkonsultasi dengan Klien dan menentukan bagaimana sertifikat dapat dipertahankan.

Klien berkewajiban untuk segera memberi tahu DQS jika terjadi penarikan produk. Standar sertifikasi individu dan peraturannya menggunakan kerangka waktu yang berbeda dalam hal memenuhi tenggat waktu ini. Spesifikasi ini dapat ditemukan di masing-masing standar dan peraturan yang berlaku.

3.4. Independensi Audit

Klien wajib menghindari segala sesuatu yang dapat membahayakan independensi karyawan dan auditor DQS. Ini berlaku khususnya untuk tawaran konsultasi, tawaran pekerjaan, baik yang digaji maupun disubkontrakkan, hingga perjanjian terpisah tentang biaya atau imbalan uang lainnya.

3.5. Hak untuk menolak Auditor

Sebelum konfirmasi tanggal audit, Klien berhak untuk meninjau dan menolak auditor yang ditugaskan oleh DQS dengan alasan yang tepat. Dalam kasus yang dibenarkan, mis. dalam kasus ancaman terhadap ketidakberpihakan, dan jika aturan akreditasi yang berlaku memungkinkan, DQS akan menunjuk pengganti auditor yang ditolak.

3.6. Kerahasiaan dan Keamanan Informasi

Dokumen yang diberikan kepada Klien oleh DQS, termasuk Tanda dan simbol sertifikasi DQS, dilindungi oleh hak cipta. Klien secara khusus mengakui bahwa semua dokumen yang disediakan atau disediakan oleh DQS untuk pemeriksaan tetap menjadi milik DQS, dan bahwa dokumen tersebut dapat digunakan hanya untuk kebutuhan internal Klien dan tidak disediakan untuk pihak ketiga atau digunakan untuk tujuan selain tujuan tersebut. disepakati di sini atau secara tertulis. Klien berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan yang ketat tentang informasi apa pun yang diungkapkan dalam ketentuan Perjanjian ini serta semua pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan DQS, karyawan, dan auditor. Kewajiban ini juga berlaku setelah pemutusan kontrak. Klien juga menerima kewajiban ini atas nama agen perwakilan dan orang tambahan. Klien diizinkan untuk meneruskan laporan audit secara keseluruhan. Penerusan ekstrak tidak diizinkan.

3.7. Hak untuk menggunakan Sertifikasi dan Merek

Dengan sertifikasi DQS yang valid, Klien berhak menggunakan sertifikat, masing-masing tanda sertifikasi dan dalam beberapa kasus, tanda akreditasi untuk tujuan promosi sesuai dengan aturan terkait yang dipublikasikan di situs web DQS.

Penggunaan resmi dari [DQS Certified Management System Mark®](#) yang dilindungi hak cipta, [UL Registered Firm Mark®](#), dan Merek Sertifikasi atau Akreditasi lainnya akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap sistem manajemen bersertifikat Klien dan kinerja masing-masing. Tanda ini sering digunakan pada alat tulis perusahaan, dalam brosur, Internet, pada pameran, pada kendaraan atau dalam iklan dan secara langsung terkait dengan organisasi bersertifikat dan sistem manajemen, proses atau produknya. Penggunaan sertifikat dan tanda dibatasi pada ruang lingkup dan masa berlaku sertifikasi dan tidak boleh digunakan pada produk atau kemasan produk atau dengan cara lain yang dapat ditafsirkan sebagai menunjukkan kesesuaian produk.

3.8. Keluhan

Setiap Klien DQS mempunyai hak untuk mendapatkan layanan yang dilakukan dalam lingkup yang disepakati sedemikian rupa sehingga semua harapan dan persyaratan yang wajar terpenuhi. Jika tidak terpenuhi, Klien berhak mengajukan keluhan ke DQS Indonesia. DQS akan meminta informasi yang diperlukan untuk analisis dan perbaikan. Pengaduan dapat diajukan melalui tautan berikut: [DQS - Komplain dan Banding](#).

3.9. Banding

Jika Klien tidak setuju dengan keputusan sertifikasi tertentu, Klien dapat mengajukan banding tertulis dan meminta pertimbangan ulang atas keputusan tersebut. Peninjau teknis terpisah yang tidak memihak dari masing-masing Badan Sertifikasi DQS, tidak terlibat dalam pelaksanaan audit dan keputusan awal, membuat keputusan akhir atas banding. Manajemen Lembaga Sertifikasi DQS selalu diberitahu tentang statusnya selama proses banding. Banding dapat diajukan melalui tautan berikut: [DQS - Komplain dan Banding](#).

4. Hak dan Kewajiban DQS

4.1. Audit Sistem Manajemen

DQS memverifikasi kesesuaian dan keefektifan sistem manajemen, proses, atau produk bersertifikat Klien dengan melakukan audit rutin (biasanya setiap semester atau tahunan). Untuk tujuan audit ini, DQS memiliki hak untuk mengakses fasilitas Klien dalam kerangka kunjungan audit yang direncanakan, mengamati operasi, memeriksa proses, produk dan layanan, mewawancarai karyawan dan perwakilan, meninjau dokumen dan catatan terkait, dan mengumpulkan informasi dengan teknik audit lainnya untuk mendapatkan bukti objektif yang cukup yang menjadi dasar keputusan sertifikasi. Jika DQS menerima informasi dari pihak ketiga yang memperlakukan kesesuaian atau efektivitas sistem manajemen, proses atau produk, yang telah disertifikasi DQS, DQS berhak untuk melakukan audit non-rutin tambahan setelah berkonsultasi dengan Klien. Di wilayah yang diatur secara hukum, DQS berhak untuk melakukan audit tambahan tanpa pemberitahuan, kapan pun dijustifikasi.

4.2. Akreditasi dan Otorisasi

Badan Sertifikasi DQS diberi wewenang oleh berbagai badan akreditasi dan Otoritas Pemerintah dan Non-Pemerintah lainnya atau Pemilik Program untuk menerbitkan laporan audit dan sertifikat sesuai dengan berbagai standar dan spesifikasi. Ini termasuk kewajiban untuk mengizinkan karyawan atau orang tambahan dari badan-badan ini untuk berpartisipasi dalam audit. Menurut aturan akreditasi dan otorisasi yang berlaku, DQS mengizinkan individu ini mengakses dokumennya sendiri dan data terkait Klien, dengan tunduk pada persyaratan kerahasiaan yang ditetapkan di sini. Selain itu, kapan pun standar atau spesifikasi individu secara eksplisit mengharuskan, data dan hasil audit terkait Klien diteruskan ke badan-badan ini. Dengan menerima Peraturan Sertifikasi dan Audit ini, Klien menyetujui persyaratan akreditasi dan otorisasi yang berlaku dalam versi mereka saat ini (mis. ISO/IEC 17021-1 atau ISO/IEC 17065), termasuk semua hal di atas.

Badan Sertifikasi DQS berhak mendelegasikan penyediaan seluruh atau sebagian Layanan, dengan pengecualian keputusan sertifikasi, kepada kantor DQS lain, agen, atau subkontraktor. Setiap kali sertifikat diterbitkan oleh Badan Sertifikasi DQS, selain mitra DQS lokal Klien, semua hak dan kewajiban yang relevan di sini berlaku sama untuk Badan Sertifikasi DQS dan penyedia layanan lokal.

4.3. Penugasan Auditor

Penugasan auditor yang kompeten sepenuhnya menjadi tanggung jawab DQS. DQS setuju untuk hanya menggunakan auditor, yang memenuhi syarat untuk tugas tersebut berdasarkan kualifikasi teknis, pengalaman, dan kemampuan pribadi mereka. Auditor harus diberi wewenang untuk standar atau spesifikasi yang diperlukan dan akan memiliki pengalaman yang sesuai di area operasi Klien serta dalam manajemen dan audit. Dalam banyak kasus, DQS dapat menugaskan tim audit, yang terdiri dari dua atau lebih auditor untuk proses audit atau sertifikasi tertentu. Berdasarkan permintaan, DQS akan mengirimkan CV singkat dari auditor yang dipilih kepada Klien.

Jika audit tidak tersedia sebelum atau selama asesmen, DQS akan berusaha menyediakan audit pengganti yang sesuai, jika memungkinkan.

4.4. Penjadwalan Audit

DQS berhak dan wajib menjadwalkan audit sistem, proses, atau produk manajemen Klien. Audit harus dijadwalkan pada kenyamanan bersama kedua belah pihak dalam kerangka waktu yang diamanatkan oleh persyaratan yang berlaku. Tanggal audit harus disepakati secara tertulis. Setelah dikonfirmasi, tanggal audit tersebut mengikat. Perjanjian audit individu dapat mencakup ketentuan kompensasi untuk membatalkan atau menunda audit yang dikonfirmasi.

Sertifikasi juga dapat mencakup, tergantung pada standar, audit tanpa pemberitahuan, yang sepenuhnya tidak diumumkan atau diumumkan dalam waktu singkat. Jika audit mendadak tidak dapat dilakukan karena alasan klien bertanggung jawab (penolakan masuk) DQS dapat membebaskan biaya yang sebenarnya dikeluarkan dengan mempersiapkan audit mendadak ke akun klien. Lokasi bersertifikat harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan akses diberikan kepada auditor dalam hal audit tanpa pemberitahuan.

4.5. Penerbitan laporan dan sertifikat

DQS akan menerbitkan laporan audit dan Sertifikat DQS (selanjutnya disebut sebagai "Sertifikat") dan menyerahkannya kepada Klien setelah Klien memenuhi semua persyaratan sertifikasi dan kewajiban kontrak. Keputusan sertifikasi adalah tanggung jawab tunggal Badan Sertifikasi DQS, berdasarkan pada rekomendasi audit untuk masalah dan semua hasil audit, sebagaimana dicatat atau direferensikan dalam laporan audit. Setiap rekomendasi yang diberikan dalam laporan tidak mengikat bagi Badan Sertifikasi DQS. Laporan dan sertifikat tetap menjadi milik DQS; DQS memberikan hak kepada klien untuk menggunakannya sesuai dengan Peraturan ini. Sertifikat DQS berlaku untuk jangka waktu terbatas, biasanya maksimal tiga tahun, terhitung sejak tanggal diterbitkan.

4.6. Kerahasiaan dan Perlindungan Data

DQS berkomitmen untuk melindungi kerahasiaan semua informasi rahasia dan data pribadi (misalnya menurut pasal 4 GDPR dan persyaratan hukum lain yang berlaku) Klien dan pegawainya yang tidak tersedia untuk umum dan yang tersedia untuk DQS dalam konteks aktivitasnya di tempat Klien, baik informasi ini berkaitan dengan masalah internal Klien atau hubungan bisnisnya. Hal ini juga berlaku untuk hasil audit secara lisan dan tertulis. DQS akan mengungkapkan informasi rahasia kepada pihak ketiga hanya dengan otorisasi tertulis dari Klien, kecuali diwajibkan secara hukum atau secara eksplisit ditentukan lain dalam Peraturan Sertifikasi dan Audit ini. Komitmen ini juga berlaku setelah pemutusan kontrak. Dalam beberapa skema sertifikasi sektor, bagian dari audit dan data klien ditangani secara wajib dalam aplikasi yang disediakan oleh pemilik skema (misalnya skema otomotif, kedirgantaraan, makanan); klien menyetujui hal ini. Kecuali disyaratkan lain oleh Badan Akreditasi yang relevan atau oleh undang-undang, DQS menyimpan dalam catatan arsipnya yang terkait dengan audit dan sertifikasi selama minimal dua siklus sertifikasi (biasanya enam tahun). Persyaratan hukum nasional atau internasional yang berlaku (misalnya dari GDPR) sepenuhnya diperhitungkan. Pada akhir periode pengarsipan minimum, DQS menyimpan atau membuang materi atas kebijakannya sendiri, kecuali diinstruksikan sebaliknya oleh Klien; biaya untuk melaksanakan instruksi tersebut akan ditagihkan kepada Klien.

4.7. Publisitas

DQS berhak untuk memelihara dan menerbitkan daftar semua Klien yang memegang sertifikasi DQS saat ini. Publikasi ini memuat nama dan alamat organisasi yang disertifikasi serta ruang lingkup dan standar/spesifikasi acuan dan status sertifikasi. Klien dengan ini menyetujui publikasi informasi tersebut di bawah ini serta publikasi data yang sama ke dalam database nasional dan internasional wajib yang dikelola oleh otoritas negara, badan akreditasi atau pemilik program. Selain itu, selama pemrosesan pesanan, data pelanggan disimpan dan diproses di database eksternal pemilik skema. Klien setuju dengan penerimaan tawaran bahwa data pelanggan dapat disimpan, diakses dan dilihat oleh pihak ketiga dalam database yang sesuai

4.8. Komunikasi Elektronik

Sekalipun demikian, Klien dengan ini memberi wewenang kepada DQS untuk mengirimkan informasi rahasia dan informasi lainnya secara aman melalui Internet atau jaringan publik ke alamat email atau lokasi lain yang disediakan oleh Klien. Klien mengakui bahwa meskipun DQS akan mengambil semua tindakan yang wajar untuk memastikan transmisi yang aman, DQS tidak dapat menjamin privasi dan kerahasiaan mutlak dari transmisi tersebut. Klien setuju bahwa transmisi informasi rahasia yang aman oleh DQS melalui Internet atau jaringan publik lainnya tidak boleh merupakan pelanggaran terhadap kewajiban kerahasiaan apa pun berdasarkan Peraturan Audit dan Sertifikasi ini, dan bahwa DQS tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan yang diakibatkan oleh transmisi tersebut, dengan ketentuan bahwa transmisi tersebut informasi rahasia ditangani dengan tingkat kehati-hatian yang sama seperti DQS menangani informasi rahasianya sendiri. Jika Klien melakukan hyperlink ke situs web DQS, Klien menyetujui: (i) informasi yang terdapat di situs web DQS adalah milik DQS; (ii) situs web yang menghubungkan akan mentransfer pengguna langsung ke situs web DQS seperti yang diposting oleh DQS tanpa memaksakan bingkai, jendela browser, atau konten pihak ketiga apa pun; dan (iii) situs web yang menghubungkan tidak boleh menyatakan atau menyiratkan bahwa Klien atau produk atau layanannya didukung oleh DQS.

5. Sertifikat dan Tanda

5.1. Penerbitan sertifikat dan penggunaan tanda

Badan Sertifikasi DQS menerbitkan sertifikat yang mengonfirmasi kesesuaian sistem manajemen, proses, atau produk Klien dengan standar nasional dan internasional yang dipilih serta dengan persyaratan khusus industri atau pelanggan yang diakui, ketika Klien telah menunjukkan dalam audit bahwa semua persyaratan yang berlaku telah dipenuhi. Klien berhak menggunakan sertifikat dan tanda sertifikasi terkait untuk meningkatkan kepercayaan dengan mitra bisnis.

Setelah penerbitan Sertifikat, layanan pengawasan berkelanjutan akan dibentuk untuk memastikan bahwa kesesuaian sistem manajemen, proses atau produk dipertahankan secara terus menerus. Pembentukan dan pemeliharaan sertifikasi bergantung pada pelaksanaan audit dan perjanjian sertifikasi dan kepatuhan yang berkelanjutan terhadap syarat dan ketentuannya oleh Klien.

Klien setuju untuk bekerja sama dengan DQS dalam memastikan fakta jika dilaporkan bahwa sistem manajemen, proses, produk, atau layanan Klien tidak sesuai dengan peraturan, undang-undang, sertifikasi, atau persyaratan lain yang berlaku, termasuk berbagi informasi seperti yang diperoleh Klien mengenai ketidaksesuaian yang dilaporkan, dan untuk mengambil dan melaporkan kepada DQS tentang tindakan korektif yang diperlukan.

Klien setuju bahwa layanan surveilans, seperti audit surveilans/pengawasan, dan audit khusus apa pun yang dilakukan oleh DQS dirancang untuk berfungsi hanya sebagai pemeriksaan atas cara yang dilakukan Klien untuk menentukan kesesuaian sistem manajemennya, proses atau produknya dengan persyaratan sertifikasi, dan bahwa Klien sama sekali tidak dibebaskan dari tanggung jawabnya atas sistem manajemen, proses, produk, dan layanannya dalam lingkup sertifikasi.

Sertifikat dan Tanda Sertifikasi tidak boleh dialihkan kepada penerus dalam jabatan atau organisasi lain. Setelah sertifikasi kedaluwarsa atau telah ditangguhkan, ditarik atau dibatalkan, Klien harus berhenti dari promosi atau penggunaan sertifikasi lainnya. Klien setuju untuk mengembalikan sertifikat yang diterbitkan secara setelah penarikan atau pembatalan; hak retensi secara khusus dikecualikan.

5.2. Tidak diterbitkannya Sertifikat

Badan Sertifikasi DQS hanya dapat menerbitkan Sertifikat jika semua persyaratan standar, spesifikasi, dan kontrak yang dipilih telah dipenuhi setelah audit (awal/ulang). Dalam hal tidak terpenuhinya, auditor mendokumentasikan kekurangan dalam laporan ketidaksesuaian dan/atau mengidentifikasi batasan yang harus dipatuhi agar sertifikat dapat diterbitkan.

Semua ketidaksesuaian atau hambatan harus dihilangkan sebelum penerbitan sertifikat DQS. Jika diperlukan, DQS akan mengulang audit sebagian atau seluruhnya. Jika ketidaksesuaian belum dihilangkan atau jika prasyarat untuk pemberian sertifikat belum tercapai bahkan setelah audit lanjutan

atau khusus, prosedur sertifikasi akan diakhiri dengan penerbitan laporan tanpa sertifikat.

5.3. Penangguhan, Penarikan, dan Pembatalan Sertifikat

5.3.1. Penangguhan

Badan Sertifikasi DQS berhak untuk menangguhkan sementara Sertifikat jika Klien melanggar kewajiban sertifikasi, kontrak, atau keuangan terhadap DQS, termasuk namun tidak terbatas pada:

- Tindakan korektif belum dilaksanakan secara nyata dan efektif dalam kerangka waktu yang disepakati;
- Jadwal audit yang disarankan oleh DQS untuk audit yang diperlukan untuk pemeliharaan sertifikasi belum dipatuhi dan frekuensi yang ditentukan sejak audit sebelumnya terlampaui;
- DQS belum diinformasikan secara tepat waktu tentang perubahan yang direncanakan pada sistem manajemen, insiden khusus atau penarikan produk (lihat 3.3) atau perubahan lain, yang mempengaruhi kesesuaian dengan standar atau spesifikasi yang menjadi dasar audit;
- Relokasi lokasi/instalasi bersertifikat tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada DQS;
- Sertifikat DQS atau simbol sertifikasi telah digunakan dengan cara yang menyesatkan atau tidak sah;
- Pembayaran jatuh tempo untuk layanan audit dan sertifikasi belum dilakukan tepat waktu setelah setidaknya satu pengingat tertulis.

Badan Sertifikasi DQS juga berhak untuk menangguhkan sertifikat jika pelanggaran signifikan terhadap aturan akreditasi diketahui setelah keputusan sertifikasi dan dalam kasus force majeure (lihat 6.6).

DQS akan memberi tahu Klien tentang penangguhan yang diusulkan secara tertulis. Jika alasan penangguhan yang diusulkan tidak dihilangkan dalam waktu dua minggu, DQS akan memberi tahu Klien secara tertulis tentang penangguhan Sertifikat yang menyatakan alasan serta tindakan korektif yang diperlukan agar sertifikasi dapat dipulihkan.

Sertifikat ditangguhkan untuk jangka waktu terbatas (biasanya maksimal 90 hari). Jika langkah-langkah yang diperlukan telah dilaksanakan secara nyata dan efektif pada tenggat waktu yang ditetapkan, penangguhan Sertifikat dibatalkan. Jika langkah-langkah yang diperlukan belum dilaksanakan dalam batas waktu yang ditentukan, Badan Sertifikasi DQS dapat menarik Sertifikat sebagaimana diatur di bawah ini.

5.3.2. Penarikan

Badan Sertifikasi DQS berhak untuk menarik Sertifikat atau menyatakannya tidak sah dengan pemberitahuan tertulis kepada Klien jika:

- Jangka waktu penangguhan Sertifikat telah terlampaui,
- Kesesuaian sistem manajemen, proses atau produk dengan standar atau spesifikasi yang menjadi dasarnya tidak dipastikan atau Klien tidak mau atau tidak mampu menghilangkan ketidaksesuaian;
- Klien terus menggunakan sertifikasi untuk promosi setelah penangguhan Sertifikat;
- Klien menggunakan sertifikasi sedemikian rupa untuk merusak reputasi Badan Sertifikasi DQS atau DQS;
- Prasyarat yang menyebabkan penerbitan Sertifikat tidak berlaku lagi;
- Klien mengajukan petisi sukarela atau tidak sukarela dalam kebangkrutan;
- Klien secara efektif mengakhiri hubungan kontraktualnya dengan DQS.

5.3.3. Pembatalan

Badan Sertifikasi DQS berhak untuk membatalkan Sertifikat, atau secara retroaktif menyatakan tidak sah, jika:

- Ternyata prasyarat yang diperlukan untuk penerbitan Sertifikat ternyata tidak terpenuhi;
- Klien telah mengkompromikan prosedur sertifikasi sehingga objektivitas, netralitas, atau independensi hasil audit, menurut penilaian DQS, dipertanyakan.

6. Lain-lain

6.1 Tidak ada Kemitraan atau Agensi

Para Pihak mengakui bahwa DQS menyediakan Layanan kepada Klien sebagai kontraktor independen dan bahwa Kontrak tidak menciptakan hubungan kemitraan, agensi, pekerjaan, atau fidusia apa pun antara DQS dan Klien.

Klien mengakui bahwa DQS tidak mengambil tempat Klien atau pihak ketiga mana pun, atau melepaskan mereka dari kewajiban mereka, atau mengasumsikan, meringkas, membatalkan atau menyanggupi untuk melepaskan kewajiban Klien kepada pihak ketiga mana pun atau pihak ketiga mana pun untuk Klien.

6.2 Batasan tanggung jawab dan ganti rugi

DQS menjalankan keterampilan, kehati-hatian dan ketekunan dalam kinerja layanan seperti yang diharapkan secara wajar dari penyedia layanan serupa yang memiliki reputasi baik dan menerima tanggung jawab atas kerusakan hanya dalam kasus kelalaian yang terbukti.

Tidak ada dalam Regulasi ini yang akan mengecualikan atau membatasi tanggung jawab DQS kepada Klien atas kematian atau cedera pribadi atau untuk penipuan atau masalah lain apa pun yang diakibatkan oleh kelalaian DQS yang akan menjadi ilegal untuk mengecualikan atau membatasi tanggung jawabnya.

Kecuali jika disetujui lain, tanggung jawab total DQS kepada Klien sehubungan dengan klaim atas kehilangan, kerusakan, atau biaya dalam bentuk apa pun akan dibatasi, sehubungan dengan satu peristiwa atau rangkaian peristiwa yang terkait, hingga jumlah yang sama dengan dua kali lipat dari biaya yang dibayarkan kepada DQS berdasarkan kontrak.

DQS tidak bertanggung jawab atas klaim atas kerugian, kerusakan atau biaya kecuali proses arbitrase dimulai dalam waktu satu tahun setelah tanggal pelaksanaan oleh DQS dari layanan yang menimbulkan klaim atau dalam hal dugaan non-kinerja dalam satu tahun dari tanggal ketika layanan tersebut seharusnya telah selesai.

6.3 Tidak ada penugasan

Kecuali tidak secara tegas diatur secara berbeda atau disetujui secara tertulis oleh para pihak, kontrak bersifat pribadi bagi para pihak dan tidak ada pihak yang dapat mengalihkan, mentransfer, membebaskan, menggadaikan, mensubkontrakkan, atau menangani dengan cara lain apa pun atau semua hak dan kewajibannya berdasarkan kontrak. Masing-masing pihak menegaskan itu bertindak atas namanya sendiri dan bukan untuk kepentingan orang lain.

Meskipun telah disebutkan sebelumnya, DQS dapat mengalihkan, mengalihkan, atau mensubkontrakkan sebagian atau seluruh hak dan kewajibannya berdasarkan kontrak kepada perusahaan dan mitra afiliasi DQS atau agen mereka.

6.4 Kode Etik dan Kebijakan Anti Suap dan Korupsi

DQS menjalankan bisnisnya secara ketat sesuai dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam Kode Etiknya, yang juga berisi Kebijakan Anti Suap dan Korupsi. Kode Etik DQS dapat ditemukan di [DQS website](#).

Karyawan, agen, dan perwakilan DQS lainnya dilarang memberi atau menerima uang atau hadiah, yang dapat ditafsirkan sebagai suap, atau mengadakan pengaturan yang ditafsirkan sebagai praktik korupsi. DQS tetap berlaku selama seluruh jangka waktu kebijakan dan prosedur Kontrak, dan akan menegakkannya jika sesuai, untuk memastikan kepatuhan terhadap yang disebutkan di atas.

6.5 Ketidakabsahan sebagian

Jika satu atau lebih ketentuan dari Peraturan ini ditemukan ilegal atau tidak dapat dilaksanakan dalam hal apa pun, keabsahan, legalitas, dan keberlakuan ketentuan lainnya tidak akan terpengaruh atau terganggu karenanya.

6.6 Force majeure

Baik DQS maupun Klien tidak akan melanggar Peraturan ini, atau bertanggung jawab atas kegagalan atau keterlambatan kinerja apa pun di bawah ini jika penyebab kegagalan atau keterlambatan tersebut disebabkan oleh peristiwa di luar kendali wajar pihak yang terkena dampak, termasuk namun tidak terbatas pada perang, konflik bersenjata, serangan teroris, perang saudara, huru hara, bahaya beracun, pandemi, epidemi, bencana alam, cuaca ekstrim, kebakaran, ledakan, kegagalan layanan utilitas, pemogokan, kerusakan infrastruktur, penundaan transportasi, atau pembatasan publik apa pun yang mengikuti salah satu dari kejadian di atas, atau kejadian force majeure lainnya.

Dalam hal terjadinya force majeure, pihak yang terkena dampak harus memberi tahu pihak lain tanpa penundaan yang tidak semestinya **tentang situasi dan perkiraan durasinya. Salah satu pihak berhak untuk mengakhiri Kontrak dengan segera jika keadaan memaksa berlangsung lebih dari sembilan puluh (90) hari.**

7. Perselisihan

Kecuali secara khusus disepakati lain, semua perselisihan yang timbul atau sehubungan dengan Peraturan ini akan diatur oleh hukum negara domisili Badan Sertifikasi DQS dan akhirnya diselesaikan berdasarkan Peraturan Arbitrase Kamar Dagang Internasional oleh satu atau lebih arbiter yang ditunjuk sesuai dengan peraturan tersebut. Arbitrase akan berlangsung di Paris (Prancis) dan dilakukan dalam bahasa Jerman atau Inggris.

8. Persyaratan Program Tambahan

Untuk beberapa sistem manajemen spesifik sektor atau sertifikasi produk dan layanan audit, persyaratan program wajib tambahan mungkin berlaku, termasuk namun tidak terbatas. "Persyaratan program" ini tersedia di <https://dqsglobal.com/intl/>.

- **Automotive Sector:** Annex Automotive
- **Aerospace Sector:** Annex Aerospace
- **DQS GmbH - Railway Sector:** Annex IRIS
- **DQS GmbH – Information security in the automotive industry:** Annex TISAX
- **DQS Inc. - Telecommunication Sector:** Annex TL9000
- **DQS MED programs:** DQS Audit and Certification regulations of DQS Medizinprodukte GmbH and its supplements
- **DQS CFS programs:** Annex DQS CFS GmbH: Specific Conditions for the Assessment of Management System and Product Certification
- **Chinese Market:** Specific Conditions for activities on the Chinese market as defined by Chinese governmental authorities (E.g. CNCA)

Akhir dokumen