

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR



THE TRUSTWORTHY SUPERINTENDING

AGS.SOP-PRD.10

SURVEILAN

Penanggung Jawab

(Aldy Ari F)
(QA)

Kepala Unit Operasi / Divisi

(Yudawan Aji P)
(Manager Sertifikasi)



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.10
SURVEILAN	No. Revisi : 1 Tanggal : 10 September 2025 Halaman : 1 dari 7

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No	Tanggal	Nomor Klausula yang Direvisi	Deskripsi Perubahan Singkat
1	10 September 2025	4.2	Perubahan personil yang membuat Surat Keputusan Pembekuan Sertifikat



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SURVEILAN

Edisi : A
No. Dok : AGS.SOP-PRD.10
No. Revisi : 1
Tanggal : 10 September 2025
Halaman : 2 dari 7

1.0 Ruang Lingkup

Mencakup kegiatan surveilan sertifikasi

2.0 Acuan

SNI ISO/IEC 17065:2012 klausul 7.9
SNI ISO/IEC 17021-1:2015 klausul 9.6

3.0 Definisi

Surveilan adalah audit onsite, tetapi tidak perlu merupakan audit sistem lengkap, dan harus direncanakan bersama dengan kegiatan survailen lainnya, sehingga lembaga sertifikasi dapat memelihara kepercayaan bahwa sistem manajemen yang disertifikasi tetap memenuhi persyaratan di antara audit sertifikasi ulang.

4.0 Prosedur

4.1. Surveilan dilakukan untuk memastikan pemenuhan terhadap persyaratan sistem manajemen dan bila ada perubahan informasi antara klien dan PT. AGS. Kegiatan kunjungan Surveilan dilakukan sebagai berikut :

4.1.1. Untuk sertifikasi produk

- Surveilan yang pertama akan dijadwalkan antara bulan ke-12 sampai bulan ke-15
- Surveilan yang kedua akan dijadwalkan antara bulan ke-27 sampai bulan ke-30

4.1.2. Untuk sertifikasi sistem manajemen

- Surveilan I (pertama) akan dijadwalkan maksimal pada bulan ke-12
- Surveilan II (kedua) akan dijadwalkan pada bulan ke-24

4.1.3. Rencana Surveilan untuk seluruh klien yang disertifikasi terdapat pada Direktori Klien PT. AGS – FR.07.18

4.1.4. Operational mengirimkan pemberitahuan terkait waktu kegiatan surveilan kepada klien sesuai AGS.IK-PRD.08 – Monitoring Pemberitahuan Jadwal Pengawasan

4.1.5. Operational menghubungi klien untuk rencana pelaksanaan audit dan bagian Keuangan menerbitkan Invoice – FR-KEU.10 sesuai ketentuan yang berlaku.

4.1.6. Apabila klien tidak memenuhi rencana / program surveilan sesuai dengan waktunya, maka klien dapat mengajukan pengunduran surveilan melalui surat resmi disertai dengan alasan pengunduran jadwal dan komitmen rencana pelaksanaan surveilan.



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SURVEILAN

Edisi : A
No. Dok : AGS.SOP-PRD.10
No. Revisi : 1
Tanggal : 10 September 2025
Halaman : 3 dari 7

- 4.1.7. Khusus Sertifikasi Sistem Manajemen, apabila jadwal surveilan I (pertama) klien telah memasuki jatuh tempo maka PT. AGS akan:
1. Menerbitkan surat status pembekuan sertifikat untuk klien.
 2. Apabila klien tidak dapat merespon surat pembekuan dan menetapkan waktu kesiapan audit surveilan dalam waktu 3 (tiga) bulan dari jadwal audit surveilan, maka akan diberikan surat peringatan pencabutan.
 3. Apabila klien tidak dapat menetapkan waktu kesiapan audit surveilan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan dari terbitnya surat peringatan pencabutan maka PT. AGS mencabut sertifikat sistem manajemen klien dan menginstruksikan Klien untuk menghentikan penggunaan Tanda Sertifikasi yang diterbitkan PT. AGS.
 4. Nama Klien dihapus dari daftar perusahaan yang disertifikasi oleh PT. AGS
- 4.1.8. Khusus Sertifikasi Sistem Manajemen, apabila jadwal surveilan II (kedua) klien telah memasuki jatuh tempo:
1. Klien tidak dapat menetapkan waktu kesiapan audit surveilan dalam waktu 2 (dua) bulan dari jadwal audit surveilan yang seharusnya maka PT. AGS menerbitkan surat peringatan pembekuan sertifikat.
 2. Klien tidak dapat menetapkan waktu kesiapan audit surveilan dalam waktu 1 (satu) bulan dari surat peringatan pembekuan maka PT. AGS menerbitkan surat pembekuan sertifikat.
 3. Klien tidak dapat menetapkan waktu kesiapan audit surveilan dalam waktu 2 (dua) bulan dari surat pembekuan maka PT. AGS menerbitkan surat peringatan pencabutan.
 4. Klien tidak dapat menetapkan waktu kesiapan audit surveilan dalam waktu 1 (satu) bulan dari surat peringatan pencabutan maka PT. AGS menerbitkan surat pencabutan sertifikat.
 5. Nama Klien dihapus dari daftar perusahaan yang disertifikasi oleh PT. AGS.
- 4.1.9. Khusus Sertifikasi Produk, apabila jadwal surveilan (I, II, dan III) klien telah memasuki jatuh tempo maka PT. AGS akan:
1. Menerbitkan Surat Peringatan dan status penangguhan untuk klien.
 2. Apabila Klien tidak merespon Surat Peringatan mengenai Audit Surveilan dalam waktu 2 (dua) bulan dari jadwal audit surveilan yang seharusnya maka diberikan surat peringatan pembekuan untuk segera menetapkan waktu kesiapan audit surveilan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan dari terbitnya surat peringatan.



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SURVEILAN

Edisi : A
No. Dok : AGS.SOP-PRD.10
No. Revisi : 1
Tanggal : 10 September 2025
Halaman : 4 dari 7

3. Bila dalam jangka waktu tersebut masih tidak dapat dilakukan surveilan maka PT. AGS melakukan pembekuan penggunaan tanda sertifikat dan menginstruksikan klien untuk melakukan surveilan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan dari terbitnya surat pembekuan.
 4. Bila dalam jangka waktu tersebut masih tidak dapat dilakukan surveilan, maka diterbitkan surat peringatan pencabutan untuk segera menetapkan waktu kesiapan audit surveilan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan dari terbitnya surat peringatan pencabutan.
 5. Bila Klien tidak dapat dilakukan surveilan dalam jangka waktu yang telah disepakati di atas, maka PT. AGS mencabut sertifikat Klien (kesesuaian sistem atau SPPT SNI) dan menginstruksikan Klien untuk menghentikan penggunaan Tanda Sertifikasi yang diterbitkan PT. AGS.
 6. Nama Klien dihapus dari daftar perusahaan yang disertifikasi oleh PT. AGS
- 4.1.10. Operational menerbitkan Pemberitahuan Susunan Tim Audit, Tagihan dan Waktu Audit – FR-PRD.17 untuk disetujui oleh klien.
- 4.1.11. Jika Tim Audit disetujui, maka Operational menerbitkan Surat Tugas – FR-PRD.18 dan Auditor segera menyiapkan Rencana Audit – FR-PRD.19 untuk dikomunikasikan kepada klien.
- 4.1.12. Audit surveilan dilaksanakan sesuai dengan prosedur Proses Sertifikasi dan mencakup :
1. Audit internal dan tinjauan manajemen.
 2. Review tindakan yang diambil untuk ketidaksesuaian yang ditemukan pada audit sebelumnya.
 3. Penanganan keluhan
 4. Efektifitas sistem manajemen untuk mencapai sasaran mutu klien dan hasil - hasil yang diinginkan terkait dengan sistem manajemen yang diharapkan.
 5. Pelaksanaan kemajuan rencana perbaikan berkelanjutan.
 6. Kelangsungan pengendalian operasional.
 7. Penggunaan tanda, logo dan / atau acuan sertifikasi lainnya.
 8. Review terhadap setiap perubahan
- 4.1.13. Khusus untuk Sertifikasi Sistem HACCP Tim Auditor melakukan verifikasi ulang implementasi kesesuaian persyaratan dasar (PRP) mengacu SNI CXC1:1969 menggunakan FR-PRD.39 – Checklist Higiene Pangan
- 4.1.14. Pelaksanaan Pertemuan Pembukaan :



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SURVEILAN

Edisi : A
No. Dok : AGS.SOP-PRD.10
No. Revisi : 1
Tanggal : 10 September 2025
Halaman : 5 dari 7

1. Pertemuan pembukaan dilakukan secara resmi oleh Auditor dan dihadiri oleh manajemen klien yang kehadirannya direkam di dalam Daftar Hadir Audit – FR-PRD.20
 2. Pertemuan pembukaan bertujuan untuk mengkonfirmasi ulang tentang program audit dan kegiatan audit.
- 4.1.15. Selama Audit, Tim Auditor mengumpulkan informasi relevan dengan tujuan audit, ruang lingkup dan kriteria dengan metode sampling yang sesuai dan dicatat dalam Laporan Audit Surveilans dan kemudian diverifikasi menjadi bukti audit.
- 4.1.16. Pelaksanaan Pertemuan Penutupan
1. Pertemuan penutupan dilakukan oleh Auditor dan dihadiri oleh manajemen klien yang kehadirannya direkam di dalam Daftar Hadir Audit – FR-PRD.20
 2. Pertemuan penutupan bertujuan untuk menyampaikan kesimpulan audit termasuk rekomendasi terkait sertifikasi, ketidaksesuaian dan jangka waktu untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian.
 3. Auditor memberikan kesempatan kepada klien untuk bertanya di dalam Pertemuan penutupan.
 4. Auditor mendiskusikan dan menyelesaikan dengan klien terkait setiap perbedaan pendapat antara Tim Audit dan klien mengenai temuan audit ataupun kesimpulan audit.
 5. Apabila terdapat perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan maka dilaporkan kepada PT. AGS
- 4.1.17. Bila ditemukan ketidaksesuaian, Klien harus melakukan tindakan perbaikan. Klien melaporkan analisa penyebab, action plan untuk catatan observasi menggunakan Laporan Ketidaksesuaian (FR-PRD.27) dan klien juga melaporkan analisa penyebab, koreksi dan tindakan korektif untuk temuan ketidaksesuaian menggunakan Action Plan (FR-PRD.28) sesuai AGS.DP.16
- 4.1.18. Auditor menyerahkan salinan Laporan Ketidaksesuaian yang ditemukan selama kegiatan Surveilans kepada klien untuk ditindaklanjuti.
- 4.1.19. Auditor menyerahkan Daftar Hadir Audit – FR-PRD.20, Laporan Audit Surveilans – FR-PRD.47, dan Log Sheet Auditor – FR-PRD.21 kepada Operational.
- 4.1.20. Operational menyampaikan tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh Klien kepada Auditor yang bersangkutan untuk memverifikasi tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh Klien dan apabila tindakan perbaikan yang dilakukan telah memenuhi persyaratan, ketidaksesuaian dapat ditutup.



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SURVEILAN

Edisi : A
No. Dok : AGS.SOP-PRD.10
No. Revisi : 1
Tanggal : 10 September 2025
Halaman : 6 dari 7

- 4.1.21. Bila sesuai waktu yang disepakati, klien belum dapat menutup ketidaksesuaian hasil audit surveilan, PT. AGS mempertimbangkan dan menetapkan tindakan Pembekuan / Pencabutan Sertifikat.
- 4.1.22. Bila hasil audit surveilan memenuhi persyaratan, Operasional menerbitkan Surat Pernyataan Lanjut Penggunaan Sertifikat – FR-PRD.48.
- 4.1.23. Untuk Sertifikasi Produk, Pengambilan Contoh Produk mengacu pada prosedur Pengambilan Contoh (AGS.SOP-PRD.07) dan regulasi masing-masing produk yang berlaku
- 4.2. Pembekuan dan Pengaktifan Kembali Ruang Lingkup Sertifikat
 - 4.2.1. Klien yang telah mendapat sertifikat dapat dikenakan pembekuan bila Klien tidak melaksanakan audit surveilan atau resertifikasi sesuai frekuensi yang telah disepakati atau dipersyaratkan.
 - 4.2.2. Manager Sertifikasi menyampaikan pembekuan sertifikat dengan menerbitkan Surat Keputusan – FR-PRD.49 yang disahkan oleh Direktur
 - 4.2.3. Pengaktifan kembali sertifikat yang dibekukan karena pelaksanaan surveilan melebihi jatuh tempo dapat dilakukan dengan melaksanakan surveilan.
- 4.3. Pengurangan Lingkup Sertifikat
 - 4.3.1. Pengurangan ruang lingkup sertifikat dikarenakan klien tidak mampu memelihara efektivitas dan konsistensi implementasi sistem manajemen sesuai persyaratan standar.
 - 4.3.2. PT. AGS akan menyampaikan Surat Keputusan – FR-PRD.49 dan Lampiran Ruang Lingkup yang baru untuk Sertifikat Lama.

5.0 DOKUMEN TERKAIT

- 5.1 Invoice – FR-KEU.10
- 5.2 Pemberitahuan Susunan Tim Audit, Tagihan dan Waktu Audit – FR-PRD.17
- 5.3 Surat Tugas – FR-PRD.18
- 5.4 Rencana Audit – FR-PRD.19
- 5.5 Daftar Hadir Audit – FR-PRD.20
- 5.6 Laporan Audit Surveilan – FR-PRD.47
sesuai ruang lingkup
- 5.7 Log Sheet Auditor – FR-PRD.21



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.10
SURVEILAN	No. Revisi : 1 Tanggal : 10 September 2025 Halaman : 7 dari 7

- 5.8 Surat Pernyataan Lanjut Penggunaan Sertifikat – FR-PRD.48
- 5.9 Surat Keputusan – FR-PRD.49