




TUVNORD



**SKEMA SERTIFIKASI
LAYANAN PENGIRIMAN BERPENDINGIN SUHU
TERKONTROL YANG DIKENDALIKAN SECARA TIDAK
LANGSUNG - PAKET TRANSPORTASI DARAT DENGAN
TRANSFER PERANTARA
(SNI ISO 23412:2020)**



TÜV®

TUVNORDGROUP

PT. TÜV NORD INDONESIA

SKEMA SERTIFIKASI LAYANAN PENGIRIMAN BERPENDINGIN SUHU TERKONTROL YANG DIKENDALIKAN SECARA TIDAK LANGSUNG - PAKET TRANSPORTASI DARAT DENGAN TRANSFER PERANTARA (SNI ISO 23412:2020)

Document Number : SPC-TNI-049
Revision Number : 00
Published Date : 01 Juli 2024
Prepared by : Product Cert. Team

Verified by	Approved by
	
LSPro Operation Manager	Head of Division

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	4 of 17

A. Ruang lingkup

Dokumen ini berlaku untuk acuan pelaksanaan Sertifikasi SNI Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020). Pengoperasian skema sertifikasi produk mengacu pada SNI ISO/IEC 17067:2013 dan diterapkan dalam skema sertifikasi tipe 6.

B. Persyaratan acuan

Persyaratan acuan Sertifikasi SNI mencakup:

1. SNI sebagaimana dimaksud dalam huruf A; dan
2. Peraturan terkait.

C. Jenis kegiatan penilaian kesesuaian

Penilaian kesesuaian dilakukan dengan kegiatan Sertifikasi. Sertifikasi kriteria SNI dilakukan oleh LSPro yang telah diakreditasi oleh KAN berdasarkan SNI ISO/IEC 17065, Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses, dan Jasa dengan ruang lingkup SNI Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020).

D. Prosedur administratif

1. Pengajuan permohonan Sertifikasi

1.1 Pemohon harus mengisi formulir permohonan Sertifikasi untuk mendapatkan seluruh informasi yang tercantum pada huruf D angka 1.3.

1.2 Pengajuan permohonan Sertifikasi dilakukan oleh pemohon.

1.3 Permohonan Sertifikasi harus dilengkapi dengan:

a) informasi pemohon:

- 1) nama dan alamat pemohon, serta nama dan kedudukan atau jabatan personel yang bertanggung jawab atas pengajuan permohonan Sertifikasi;
- 2) legalitas dan bukti pemenuhan persyaratan izin berusaha berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) bukti kepemilikan atas merek atau tanda daftar yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- 4) apabila pemohon bertindak sebagai perwakilan resmi pemilik merek yang berkedudukan hukum di luar negeri, menyertakan bukti perjanjian yang mengikat secara hukum tentang penunjukan sebagai perwakilan resmi pemilik merek di wilayah Republik Indonesia dan surat persetujuan dari pelaku usaha untuk mengajukan Sertifikasi dan konsisten memenuhi ketentuan Sertifikasi;
- 5) pernyataan bahwa pemohon dan fasilitas layanan serta unit penunjangnya tidak sedang mendapat sanksi administrasi (kecuali teguran tertulis) dan/atau sanksi pidana dalam bidang lingkungan berdasarkan peraturan perundang-undangan lingkungan hidup yang berlaku dan/atau sedang dalam penyidikan kasus lingkungan di Indonesia;
- 6) pernyataan bahwa pemohon bertanggung jawab penuh atas pemenuhan persyaratan SNI dan pemenuhan persyaratan proses Sertifikasi, serta bersedia memberikan akses terhadap lokasi dan/atau informasi yang diperlukan oleh LSPro dalam melaksanakan kegiatan Sertifikasi; dan

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	5 of 17

- b) informasi tentang layanan pengiriman berpendingin:
- 1) Nama layanan pengiriman berpendingin
 - 2) Rincian kontak penyedia layanan pengiriman berpendingin dan layanan pelanggan
 - 3) Suhu transportasi layanan dari layanan pengiriman berpendingin yang tersedia untuk pengguna layanan pengiriman;
 - 4) Pengguna jasa pengiriman yang ditargetkan;
 - 5) Syarat dan ketentuan yang diterima untuk paket berpendingin termasuk;
 - a) Barang yang tidak diterima untuk diangkut oleh penyedia layanan pengiriman berpendingin
 - b) Area untuk penerimaan paket berpendingin dan area untuk pengiriman/pengumpulan paket berpendingin oleh penerima
 - c) Hari dan jam kerja operasi layanan pengiriman berpendingin
 - d) Jam buka dan hari dalam seminggu untuk lokasi penerimaan dan pengiriman
 - e) Rentang waktu pengiriman standar (waktu/hari)
 - f) Tidak terkirimnya paket berpendingin, termasuk waktu penyimpanan dan/atau pengembalian, sebagaimana berlaku dan penarikan kembali paket dan
 - g) Biaya dan opsi pembayaran.
- c) informasi proses pengelolaan layanan pengiriman berpendingin:
- 1) struktur organisasi, jumlah personil, nama dan jabatan pengelola layanan pengiriman berpendingin;
 - 2) Informasi lokasi operasi, rute operasi dan sistem rute geografis;
 - 3) Informasi jenis kendaraan dan spesifikasinya;
 - 4) informasi dokumentasi terkait informasi yang diperoleh pengguna jasa pengiriman, konfirmasi pengguna layanan pengiriman dan informasi yang harus disediakan oleh penyedia layanan pengiriman berpendingin;
 - 5) apabila telah tersedia (tidak diwajibkan namun menjadi nilai tambah bagi pengelola layanan pengiriman berpendingin), sertifikat sistem manajemen (SNI ISO 9001:2015 atau SNI CAC/RCP-1:2011 atau SNI ISO 22000:2018 atau revisinya) yang telah diperoleh organisasi pengelola layanan pengiriman berpendingin yang relevan dengan persyaratan pengelolaan layanan pengiriman berpendingin terutama untuk pengiriman paket beku dan paket dingin makanan, dari Lembaga Sertifikasi yang telah terakreditasi oleh KAN;

1.4 Seluruh dokumen/formulir pendukung untuk proses pengajuan permohonan sertifikasi tertera pada huruf N.

2. Seleksi

2.1 Tinjauan permohonan Sertifikasi

2.1.1 LSPro harus memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari permohonan Sertifikasi yang diajukan oleh pemohon telah lengkap dan memenuhi persyaratan, serta dapat memastikan kemampuan LSPro untuk menindaklanjuti permohonan Sertifikasi.

2.1.2 Tinjauan permohonan Sertifikasi dilakukan oleh LSPro Operational Manager dan disetujui oleh Head of Division.

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	6 of 17

2.2 Penandatanganan perjanjian Sertifikasi
Setelah permohonan Sertifikasi dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan serta pemohon menyetujui persyaratan dan prosedur Sertifikasi yang ditetapkan oleh LSPro, dilakukan penandatanganan perjanjian Sertifikasi oleh pemohon dan LSPro dengan menggunakan formulir perjanjian sertifikasi.

2.3 Penyusunan rencana evaluasi

2.3.1 Berdasarkan informasi yang diperoleh dari permohonan Sertifikasi yang disampaikan oleh pemohon, LSPro menetapkan rencana evaluasi yang mencakup tujuan, waktu, durasi, lokasi, tim, metode, dan agenda evaluasi terhadap layanan pengiriman berpendingin yang diajukan untuk disertifikasi

2.3.2 Perencanaan evaluasi harus mencakup kegiatan evaluasi pada rute operasi, jenis kendaraan, jenis paket yang dikirimkan untuk melihat kondisi layanan pada saat operasional.

2.3.3 Pelaksanaan evaluasi dilakukan oleh auditor atau tim audit yang memiliki kriteria kompetensi.

2.3.4 LSPro menetapkan auditor atau tim auditor melalui surat tugas.

2.4 Seluruh dokumen/formulir pendukung untuk proses seleksi tertera pada huruf N.

3. Determinasi

Determinasi mencakup 2 (dua) tahap penilaian yaitu evaluasi tahap 1 (satu) dan evaluasi tahap 2 (dua).

3.1. Pelaksanaan evaluasi tahap 1 (satu)

3.1.1 Evaluasi tahap 1 (satu) dilakukan terhadap kesesuaian informasi yang disampaikan pemohon sebagaimana dimaksud pada huruf D angka 1.3 terhadap persyaratan SNI dan peraturan terkait.

3.1.2 Apabila hasil evaluasi tahap 1 (satu) menunjukkan ketidaksesuaian terhadap persyaratan termasuk hasil pengujian sebagaimana dimaksud pada huruf E angka 1.2, pemohon harus diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kebijakan LSPro.

3.1.3 Dalam hal pemohon tidak dapat menyelesaikan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian evaluasi tahap 1 (satu) sesuai jangka waktu yang ditetapkan, LSPro dapat menghentikan proses Sertifikasi dan tidak melanjutkan proses Sertifikasi ke tahap berikutnya.

3.2. Pelaksanaan evaluasi tahap 2 (dua)

3.2.1 Evaluasi tahap 2 (dua) dilaksanakan melalui audit penerapan persyaratan SNI ISO 23412:2020 dari klausul 4 sampai dengan klausul 12 dan inspeksi pada proses kritis yaitu kondisi pengemasan, suhu paket berpendingin, kondisi kendaraan atau kompartemen berpendingin dan peralatan monitoring suhu.

3.2.2 Evaluasi tahap 2 harus mencakup penilaian pada saat jam operasional layanan pengiriman berpendingin yang diajukan Sertifikasi.

3.2.3 Audit dilakukan dengan metode audit yang merupakan

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Document No.	SPC-TNI-049
		Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	7 of 17

kombinasi dari audit dokumen dan rekaman, wawancara, observasi, demonstrasi, atau metode audit lainnya.

3.2.4 Inspeksi dilakukan sebagai berikut:

No.	Item yang diperiksa	Persyaratan
1	Kondisi pengemasan	Pembungkus yang bersih dan aman yang tidak mengandung robekan, mencegah kebocoran dan kontaminasi silang
2	Suhu paket berpendingin	untuk menentukan suhu dan lama waktu di mana paket berpendingin disimpan di lingkungan yang dikontrol suhunya sebelum diserahkan ke penyedia layanan pengiriman berpendingin
3	Peralatan pemantauan suhu	Harus dikalibrasi
4	Kondisi kendaraan/kompartemen berpendingin	Mampu kontrol suhu internal Struktur bahan

3.2.5 Durasi audit minimal 4 man days.

3.2.6 Auditor yang ditugaskan adalah personel yang memiliki kompetensi di lingkup SNI ISO 23412:2020

3.2.7 Apabila berdasarkan hasil evaluasi tahap 2 (dua) ditemukan ketidaksesuaian terhadap persyaratan, pemohon harus diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu selama 2 (dua) bulan untuk menutup ketidaksesuaian tersebut.

3.2.8 Penetapan kategori temuan mengacu pada prosedur PPC-TNI-02.

3.3. Seluruh dokumen/formulir pendukung untuk proses determinasi tertera pada huruf N.

E. Tinjauan dan Keputusan

1. Tinjauan

1.1 Tinjauan hasil evaluasi dilakukan terhadap pemenuhan seluruh persyaratan dan kesesuaian proses Sertifikasi, mulai dari pengajuan permohonan Sertifikasi, pelaksanaan seleksi, determinasi dan tindakan perbaikan.

1.2 Tinjauan hasil evaluasi dinyatakan dalam bentuk rekomendasi tertulis tentang pemenuhan SNI yang diajukan untuk Sertifikasi.

1.3 Tinjauan hasil evaluasi dilakukan oleh Head of Division atau reviewer sesuai dengan tinjauan permohonan.

2. Penetapan keputusan Sertifikasi

2.1 Penetapan keputusan Sertifikasi dilakukan berdasarkan rekomendasi yang dihasilkan dari proses tinjauan.

2.2 Penetapan keputusan Sertifikasi harus dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang tidak terlibat dalam proses evaluasi.

2.3 Penetapan keputusan Sertifikasi dilakukan oleh Head of Division atau reviewer sesuai dengan tinjauan permohonan.

2.4 LSPro harus memberitahu secara tertulis kepada pemohon terkait

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	8 of 17

alasan menunda atau tidak memberikan keputusan Sertifikasi, dan harus mengidentifikasi alasan keputusan tersebut.

- 2.5 Apabila pemohon menunjukkan keinginan untuk melanjutkan proses Sertifikasi setelah LSPro memutuskan tidak memberikan Sertifikasi, pemohon dapat menyampaikan permohonan ulang.

3. Bukti kesesuaian
 - 3.1 Bukti kesesuaian berupa sertifikat kesesuaian yang diterbitkan oleh LSPro kepada pemohon yang telah memenuhi persyaratan Sertifikasi dan berlaku selama 3 (tiga) tahun sejak diterbitkan.
 - 3.2 Sertifikat kesesuaian terhadap persyaratan SNI paling sedikit harus memuat:
 - a. nomor sertifikat atau identifikasi unik lainnya;
 - b. nomor atau identifikasi lain dari skema Sertifikasi;
 - c. nama dan alamat LSPro;
 - d. nama dan alamat pemohon (pemegang sertifikat);
 - e. pernyataan kesesuaian yang mencakup:
 - 1) merek, jenis/tipe/varian dan spesifikasi produk yang dinyatakan memenuhi persyaratan;
 - 2) SNI yang menjadi dasar Sertifikasi; dan
 - 3) nama dan alamat lokasi produksi;
 - f. status akreditasi atau pengakuan LSPro;
 - g. tanggal penerbitan sertifikat dan masa berlakunya, serta riwayat sertifikat; dan
 - h. tanda tangan yang mengikat secara hukum dari personel yang bertindak atas nama LSPro sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Seluruh dokumen/formulir pendukung untuk proses tinjauan dan keputusan sertikasi tertera pada huruf N.

F. Pemeliharaan Sertifikasi

1. Pengawasan oleh LSPro (Surveilans)
 - 1.1 Pengawasan oleh LSPro dilaksanakan melalui kegiatan surveilans terhadap klien. LSPro melaksanakan kunjungan surveilans dalam periode Sertifikasi dengan jarak antar surveilans tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan.
 - 1.2 Surveilans dilakukan melalui kegiatan audit
 - 1.3 Apabila pada saat batas waktu surveilans terjadi keadaan kahar (*force majeure*) sehingga auditor LSPro tidak dapat melakukan audit di lokasi klien, maka audit dapat dilakukan dengan audit dokumen/rekaman dan/atau melalui audit jarak jauh (*remote audit*) dengan menggunakan media yang disepakati untuk mendapatkan bukti objektif.
 - 1.4 Pelaksanaan tahap surveilans mengacu pada huruf D angka 3.2.
 - 1.5 Seluruh dokumen/formulir pendukung untuk proses pengawasan oleh LSPro (Surveilans) tertera pada huruf N.

2. Sertifikasi ulang (Resertifikasi)
 - 2.1 LSPro harus menyampaikan informasi kepada klien untuk melaksanakan Sertifikasi ulang paling lambat 1 (satu) tahun sebelum masa berlaku sertifikat berakhir. LSPro meminta klien untuk mengajukan permohonan Sertifikasi ulang paling lambat 9 (sembilan) bulan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir.

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Document No.	SPC-TNI-049
		Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	9 of 17

- 2.2 Apabila proses Sertifikasi ulang belum selesai sampai masa berlaku sertifikat berakhir, maka:
 - a. apabila keterlambatan Sertifikasi disebabkan oleh LSPro, maka LSPro menerbitkan surat keterangan yang menyatakan pemohon sedang dalam proses Sertifikasi;
 - b. apabila keterlambatan permohonan Sertifikasi ulang disebabkan oleh pemohon, proses Sertifikasi tidak dilanjutkan dan sertifikat tidak berlaku.
- 2.3 Pelaksanaan Sertifikasi ulang dilakukan sesuai dengan tahapan pada prosedur administratif, determinasi, serta tinjauan dan keputusan.
- 2.4 Apabila tidak ada perubahan yang signifikan terkait produk dan proses produksi sesuai dengan hasil audit terakhir, maka LSPro dapat tidak melakukan evaluasi tahap 1.
- 2.5 Pelaksanaan tahap resertifikasi mengacu pada huruf D angka 3.2.
- 2.6 Apabila berdasarkan hasil Sertifikasi ulang ditemukan ketidaksesuaian, pemohon harus diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu selama 2 (dua) bulan untuk menutup temuan audit.
- 2.7 Apabila pada saat batas waktu Sertifikasi ulang terjadi keadaan kahar (*force majeure*) sehingga auditor LSPro tidak dapat melakukan audit di lokasi pemohon, maka audit dapat dilakukan dengan audit jarak jauh (*remote audit*) menggunakan media yang disepakati untuk mendapatkan bukti objektif.
- 2.8 Seluruh dokumen/formulir pendukung untuk proses sertifikasi ulang tertera pada huruf N.

G. Evaluasi khusus

1. LSPro dapat melaksanakan evaluasi khusus terhadap klien dalam rangka tindak lanjut (investigasi) atas keluhan atau informasi yang ada dalam perluasan lingkup atau penambahan tipe/model tersertifikasi.
2. Evaluasi khusus dalam rangka perluasan lingkup atau penambahan tipe/model tersertifikasi dilakukan sesuai dengan tahapan prosedur administratif, determinasi, tinjauan dan keputusan namun terbatas pada perubahan lingkup yang diajukan. Evaluasi terhadap perluasan lingkup Sertifikasi atau penambahan tipe/model tersertifikasi dapat dilakukan terpisah maupun bersamaan dengan surveilans.
3. Evaluasi khusus dalam rangka investigasi keluhan atau informasi yang ada dilakukan oleh auditor yang memiliki kompetensi untuk melakukan investigasi dan terbatas pada permasalahan yang ada, serta dilakukan dalam waktu yang singkat dari diperolehnya keluhan atau informasi.
4. Berdasarkan hasil evaluasi, apabila terbukti terdapat produk yang disertifikasi tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan, maka LSPro mewajibkan pemohon untuk menarik semua produk yang terindikasi tidak sesuai (yang diproduksi dengan kode produksi yang sama dengan produk yang tidak sesuai), menginformasikan kepada pihak yang berkepentingan dan melarang pemohon mencantumkan tanda SNI sejak tanggal terjadinya ketidaksesuaian tersebut. Tanda SNI dapat dicantumkan kembali setelah dilakukan tindakan perbaikan dan dinyatakan memenuhi oleh LSPro.

H. Ketentuan pengurangan, pembekuan, dan pencabutan Sertifikasi serta perubahan yang mempengaruhi sertifikasi

1. Pengurangan lingkup Sertifikasi
Pemohon dapat mengajukan pengurangan lingkup Sertifikasi selama periode Sertifikasi.

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	10 of 17

2. Pembekuan dan pencabutan Sertifikasi
 - 2.1 LSPro membekukan Sertifikasi apabila pemohon:
 - a. tidak bersedia untuk dilakukan surveilans dan/atau evaluasi khusus melebihi batas waktu yang ditentukan;
 - b. tidak mampu memperbaiki ketidaksesuaian yang diterbitkan oleh LSPro pada saat surveilans dan/atau saat evaluasi khusus melebihi batas waktu yang ditentukan; atau
 - c. menyampaikan permintaan pembekuan Sertifikasi kepada LSPro.
 - 2.2 LSPro harus membatasi periode pembekuan Sertifikasi palinglama 6 (enam) bulan.
 - 2.3 LSPro melakukan pencabutan Sertifikasi apabila pemohon:
 - a. tidak bersedia untuk dilakukan surveilans dan/atau evaluasi khusus melebihi batas waktu yang ditentukan;
 - b. tidak mampu menindaklanjuti ketidaksesuaian yang mengakibatkan pembekuan Sertifikasi melebihi batas waktu yang ditentukan; atau
 - c. menyampaikan permintaan pencabutan Sertifikasi kepada LSPro.
 - 2.4 LSPro dapat mempertimbangkan pembekuan atau pencabutan Sertifikasi, atau tindakan lain yang disebabkan oleh faktor lainnya dengan mempertimbangkan risiko yang ditemukan.
3. Perubahan yang mempengaruhi sertifikasi
 - 3.1 Bila SNI dan regulasi yang digunakan sebagai acuan dalam dokumen ini mengalami revisi dan perubahan, LSPro mempublikasikan perubahan serta masa transisi penerapannya kepada seluruh pihak terkait.
 - 3.2 Bila organisasi pembuat standar SNI menetapkan masa transisi berlakunya dokumen yang digantikan, maka tanggal waktu transisi menjadi batas validitas kecuali dinyatakan lain oleh hukum.
 - 3.3 Pemegang sertifikasi (Klien) wajib memberikan informasi kepada LSPro bila terjadi perubahan yang mempengaruhi pemenuhan terhadap persyaratan acuan yang ditetapkan dalam dokumen ini seperti modifikasi produk dan modifikasi proses produksi. LSPro akan menentukan apakah perubahan tersebut membutuhkan pengujian atau penilaian proses. Catatan: Klien tidak diijinkan untuk mengeluarkan produk yang telah disertifikasi sampai LSPro menyatakan kesesuaiannya.
 - 3.4 Bila ada perubahan skema dan persyaratannya, LSPro akan menginformasikan kepada klien. Perubahan berupa ketentuan yang tidak ada dalam standar atau dokumen normatif dapat berupa kriteria dan prosedur penilaian proses produksi, ketentuan lisensi tanda sertifikasi.
 - 3.5 Persyaratan kualifikasi dan prosedur lembaga kesesuaian lain yang terkait misalnya laboratorium.

I. Keluhan dan banding

LSPro mengembangkan aturan penanganan keluhan dan banding dengan mempertimbangkan kompetensi dan imparialitas pelaksanaan penanganan keluhan dan banding. Hal ini diatur pada prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PCR-TNI-08).

J. Informasi publik

LSPro mempublikasikan informasi kepada publik sesuai persyaratan SNI ISO/IEC 17065 termasuk informasi pelanggan yang disertifikasi, dibekukan dan dicabut pada website <https://www.tuv-nord.com/id>

K. Transfer Sertifikasi

1. Transfer Sertifikasi merupakan pengalihan sertifikat SNI yang masih

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	11 of 17

berlaku dari suatu LSPro (LSPro penerbit) kepada LSPro lain (LSPro penerima).

2. Transfer Sertifikasi dapat dilakukan apabila:
 - a. LSPro penerbit tidak memperpanjang atau dicabut status akreditasinya; atau
 - b. pemohon ingin mengganti LSPro penerbit.
3. Apabila transfer Sertifikasi dilaksanakan dikarenakan LSPro penerbit tidak memperpanjang atau dicabut akreditasinya sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a, maka LSPro penerbit harus melaksanakan koordinasi dengan LSPro penerima.
4. Apabila transfer Sertifikasi dilaksanakan karena keinginan pemohon sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b, pemohon harus mengajukan permohonan transfer Sertifikasi kepada LSPro penerima yang terakreditasi dengan ruang lingkup yang sama dengan LSPropenerbit.
5. Permohonan transfer Sertifikasi harus dilengkapi dengan sertifikat SNI yang masih berlaku (atau salinannya) dan hasil audit dari LSPro penerbit (berupa laporan audit dan laporan ketidaksesuaian) dari siklus Sertifikasi (Sertifikasi awal, Sertifikasi ulang dan/atau surveilans) yang sedang berjalan.
6. LSPro penerima melakukan kajian terhadap permohonan transfer Sertifikasi dan menetapkan keputusan apakah proses transfer Sertifikasi dapat dilakukan.
7. Apabila berdasarkan hasil tinjauan terhadap permohonan transfer Sertifikasi terdapat hal yang perlu dikonfirmasi oleh LSPro penerima, maka LSPro penerima dapat melakukan evaluasi khusus terhadap pemohon dan/atau melakukan koordinasi dengan LSPro penerbit. Berdasarkan hasil evaluasi khusus tersebut, LSPro penerima menetapkan keputusan apakah transfer Sertifikasi dapat dilakukan.
8. Apabila berdasarkan hasil tinjauan dan/atau evaluasi khusus diputuskan bahwa transfer Sertifikasi dapat dilakukan, LSPro penerima menerbitkan sertifikat dengan masa berlaku sesuai dengan sertifikat yang diterbitkan oleh LSPro penerbit.
9. Untuk transfer sertifikat sebagaimana angka 2 huruf b, apabila berdasarkan hasil tinjauan dan/atau evaluasi khusus diputuskan bahwa transfer Sertifikasi tidak dapat dilakukan, LSPro penerima memberitahukan keputusan tidak dapat melakukan transfer Sertifikasi beserta alasannya kepada pemohon dan pemohon dapat mengajukan Sertifikasi sebagai pemohon baru.
10. Untuk transfer Sertifikasi sebagaimana angka 2 huruf a, apabila berdasarkan hasil tinjauan dan/atau evaluasi khusus diputuskan bahwa transfer Sertifikasi tidak dapat dilakukan, LSPro penerima memberitahukan keputusan tersebut kepada LSPro penerbit.

L. Penggunaan tanda SNI

1. Penggunaan tanda SNI dilakukan setelah pemohon mendapatkan Sertifikat Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI).
2. Tanda SNI sebagai bukti kesesuaian barang yang telah memenuhi SNI adalah sebagai berikut:

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	12 of 17



Gambar 1. Tanda

SNI

Keterangan:

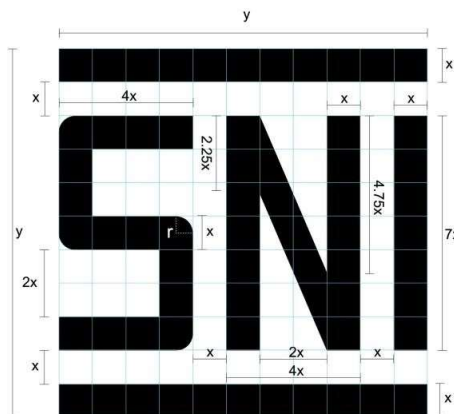
xxx : nomor urut Sertifikasi yang dikeluarkan oleh LSPro

ABC : inisial nama LSPro

yy : bulan Sertifikasi

zz : tahun Sertifikasi

Dengan ukuran:



Keterangan: y

= 11x

r = 0,5x

3. Penggunaan tanda SNI sebagaimana tercantum pada Gambar 1.
4. Penggunaan logo dilakukan setelah pemohon mendapatkan sertifikat yang dikeluarkan oleh LSPro.

M. Tahapan kritis proses

No	Titik kritis	Persyaratan
1	<i>Precooling</i> peralatan	Penyedia layanan harus memastikan bahwa lemari es/freezer atau gudang dingin telah mencapai suhu transportasi layanan sebelum memindahkan paket yang didinginkan. Dengan mengatur waktu pendinginan awal dan mencapai suhu yang sesuai, peralatan yang sepenuhnya didinginkan sebelumnya dapat menyediakan proses transfer tanpa henti dan meminimalkan waktu terpapar suhu lingkungan
2	Langkah-langkah	Penyedia layanan harus memiliki rencana tanggap darurat, seperti selama pemadaman listrik atau ketika paket yang didinginkan terpapar pada

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	13 of 17

No	Titik kritis	Persyaratan
	darurat	lingkungan yang tidak dikendalikan suhunya.
3	Pengendalian suhu selama transfer	<p>Penyedia layanan harus memiliki pedoman operasional untuk mentransfer paket dan menetapkan durasi waktu transfer, suhu lingkungan, dan sebagainya.</p> <p>Pada titik transfer, risiko kenaikan suhu meningkat. Hal ini dapat dikurangi dengan menentukan durasi waktu transfer dalam manual operasional. Selain itu, mencatat dan memahami kondisi suhu dengan akurat adalah bagian penting dalam layanan pelanggan.</p>
4	Konfirmasi pendinginan awal/barang saat penerimaan	<p>Penyedia layanan harus mengonfirmasi dari pengguna layanan pengiriman bahwa paket yang didinginkan telah didinginkan/dibekukan sebelumnya dan bahwa itu bukan barang yang dilarang, dll.</p> <p>Jika paket tidak didinginkan sebelumnya atau kondisi kemasannya tidak memadai, hal ini akan berdampak negatif tidak hanya pada paket itu sendiri tetapi juga pada paket lainnya. Konfirmasi dengan pengguna dilakukan untuk memastikan keamanan pengiriman paket.</p>
5	Pelabelan	<p>Pada titik penerimaan, penyedia layanan harus memberi label atau tanda klasifikasi rentang suhu seperti "dingin" atau "beku", serta informasi lainnya.</p> <p>Banyak staf terlibat dalam layanan pengiriman dingin, jadi penting untuk membagikan informasi dengan jelas. Pelabelan berfungsi untuk memvisualisasikan informasi paket seperti jenis rentang suhu, barang yang dilarang, atau barang yang rapuh, dll. Selain itu, pelabelan mencegah paket ditangani di bawah suhu transportasi layanan yang salah.</p>
6	Pendinginan saat tidak terkirim	<p>Penyedia layanan harus menjaga paket tetap didinginkan di lokasi ketika penerima tidak ada saat pengiriman dilakukan.</p> <p>Tujuan layanan ini adalah mengirimkan paket yang dikendalikan suhunya kepada pelanggan. Ketika upaya pengiriman gagal, paket harus berada dalam lingkungan yang dikendalikan suhunya hingga pengiriman berhasil.</p>
7	Pemantauan dan pencatatan suhu transportasi	<p>Penyedia layanan harus memantau suhu internal lemari es/freezer dan gudang dingin di lokasi.</p> <p>Layanan pengiriman paket dingin yang andal disediakan di bawah pengendalian suhu yang tepat. Dengan memantau dan mencatat suhu pada waktu yang ditentukan setiap hari dan selama transfer, dll., kerusakan peralatan dapat terdeteksi lebih awal.</p>
8	Efektivitas pengendalian suhu dalam semua proses	<p>Penyedia layanan harus melakukan pengujian terhadap pengendalian suhu dan proses dalam layanan pengiriman dinginnya minimal sekali sebulan.</p> <p>Pengendalian suhu yang andal dapat dipastikan dengan melakukan uji untuk memeriksa apakah suhu dikendalikan dengan tepat dari pengambilan hingga pengiriman. Menetapkan metode pengujian dalam manual memungkinkan pelaksanaan uji dalam kondisi yang serupa.</p>
9	Jaringan transportasi	<p>Penyedia layanan harus membuat rencana mengenai jarak dan waktu antara jaringan transportasi, serta jadwal transportasi untuk kendaraan, dll. Penyedia layanan juga harus menerapkan sistem untuk memantau dan melacak setiap paket dingin, misalnya sistem pelacakan.</p> <p>Jaringan yang tepat dan efektif (misalnya waktu, jarak, dan jadwal transportasi kendaraan) sangat penting untuk pengiriman yang andal dan tepat waktu, yang mencegah kerusakan dan pembusukan isi paket.</p>

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI	Document No.	SPC-TNI-049
	Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	14 of 17

No	Titik kritis	Persyaratan
10	Langkah-langkah keamanan untuk lokasi operasional	Penyedia layanan harus menerapkan langkah-langkah keamanan di setiap lokasi operasional untuk mencegah akses yang tidak sah yang dapat menyebabkan pencurian dan kerusakan pada paket yang didinginkan. Lokasi tersebut juga harus dirancang untuk menutupi paket dingin dan melindunginya dari kondisi eksternal.
11	Kondisi jaringan transportasi	Penyedia layanan harus memiliki sistem untuk mencatat dan memantau lokasi paket dingin di jaringan transportasi. Paket yang diterima dari pelanggan harus dapat dilacak. Sistem ini memungkinkan pelacakan lokasi paket dan mengidentifikasi jika paket dingin sampai di tempat yang salah.
12	Pengamanan sumber daya harian	Penyedia layanan harus memeriksa dan mengamankan sumber daya (termasuk personel, peralatan, dll.) setiap hari. Penting untuk mengamankan sumber daya untuk menyediakan layanan berkualitas kepada pelanggan. Misalnya, jika layanan tidak dapat diberikan karena kekurangan staf atau ruang di lemari es, hal ini dapat merusak paket dingin, yang mengakibatkan kualitas layanan yang rendah.
13	Penyediaan pelatihan personel	Penyedia layanan harus merancang, mendokumentasikan, dan menyediakan program pelatihan yang relevan untuk anggota staf baru. Jika ada perubahan dalam operasi layanan, pelatihan tambahan atau pelatihan ulang harus dilakukan. Staf yang terlatih mendukung layanan berkualitas. Meskipun sebagian besar operasi dilakukan oleh manusia, pelatihan dan alokasi staf yang terampil dapat menstabilkan tingkat kualitas layanan
14	Situasi pasokan dan permintaan sumber daya	Penyedia layanan harus menganalisis dan memperkirakan jumlah maksimum paket yang dapat ditangani, menganalisis permintaan dan pasokan sumber daya, serta merencanakan langkah-langkah yang diperlukan. Persyaratan ini bertujuan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dengan mempersiapkan puncak yang tidak terduga, seperti rencana tanggap darurat. Meskipun jumlah paket saat ini stabil, puncak mendadak tidak dapat diprediksi. Persiapan yang baik akan menghasilkan layanan berkualitas tinggi tanpa kepanikan dalam situasi seperti itu.
15	Skema penanganan masalah	Jika terjadi atau meningkat kasus pengiriman yang terlambat atau tidak berhasil, penyedia layanan harus mengidentifikasi penyebabnya dan mengambil langkah-langkah perbaikan. Penyedia layanan juga harus mencegah penumpukan paket yang tidak terkirim dan mencegah terulangnya masalah tersebut. Persyaratan ini bertujuan untuk terus meningkatkan layanan berkualitas dengan mengidentifikasi penyebab masalah dan mengambil langkah-langkah perbaikan.

N. Dokumen/ Formulir pendukung

No	Tahapan	Nomor dan Judul Dokumen/Formulir
1	Pengajuan permohonan Sertifikasi	1. FPC-TNI-01 Formulir Permohonan Sertifikasi Produk (Application for Product Certification)

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Document No.	SPC-TNI-049
		Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	15 of 17

No	Tahapan	Nomor dan Judul Dokumen/Formulir
		2. FPC-TNI-16 Perjanjian Sertifikasi
2	Seleksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. FPC-TNI-02 Formulir Kaji Ulang Permohonan Sertifikasi Produk 2. FPC-TNI-03 Surat Tugas Tim Audit 3. FPC-TNI-04 Rencana Audit
3	Determinasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. FCR-TNI-06A Daftar Hadir 2. FPC-TNI-08 Laporan Audit Kecukupan (Tahap 1) 3. FPC-TNI-09 Laporan Audit 4. FPC-TNI-10 Temuan Audit 5. FPC-TNI-18 Assesment Log 6. FPC-TNI-19 Audit Notes
4	Tinjauan dan Keputusan	<ol style="list-style-type: none"> 1. FPC-TNI-12 Tinjauan dan Keputusan Sertifikasi 2. FPC-TNI-15 Format Sertifikat Kesesuaian 3. FPC-TNI-20 List Direktori Sertifikat
5	Pengawasan sertifikasi (Surveilans)	<ol style="list-style-type: none"> 1. FPC-TNI-02 Formulir Kaji Ulang Permohonan Sertifikasi Produk 2. FPC-TNI-03 Surat Tugas Tim Audit 3. FPC-TNI-04 Rencana Audit 4. FCR-TNI-06A Daftar Hadir 5. FPC-TNI-09 Laporan Audit 6. FPC-TNI-10 Temuan Audit 7. FPC-TNI-12 Tinjauan dan Keputusan Sertifikasi 8. FPC-TNI-18 Assesment Log 9. FPC-TNI-19 Audit Notes 10. FPC-TNI-21 Program Surveilans
6	Sertifikasi ulang (Resertifikasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. FPC-TNI-02 Formulir Kaji Ulang Permohonan Sertifikasi Produk 2. FPC-TNI-03 Surat Tugas Tim Audit 3. FPC-TNI-04 Rencana Audit 4. FCR-TNI-06A Daftar Hadir 5. FPC-TNI-09 Laporan Audit 6. FPC-TNI-10 Temuan Audit 7. FPC-TNI-12 Tinjauan dan Keputusan Sertifikasi 8. FPC-TNI-18 Assesment Log 9. FPC-TNI-19 Audit Notes 10. FPC-TNI-15 Format Sertifikat Kesesuaian

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Document No.	SPC-TNI-049
		Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	16 of 17

No	Tahapan	Nomor dan Judul Dokumen/Formulir
7	Evaluasi khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. FPC-TNI-02 Formulir Kaji Ulang Permohonan Sertifikasi Produk 2. FPC-TNI-03 Surat Tugas Tim Audit 3. FPC-TNI-04 Rencana Audit 4. FCR-TNI-06A Daftar Hadir 5. FPC-TNI-09 Laporan Audit 6. FPC-TNI-10 Temuan Audit 7. FPC-TNI-12 Tinjauan dan Keputusan Sertifikasi 8. FPC-TNI-18 Assesment Log 9. FPC-TNI-19 Audit Notes
8	Transfer sertifikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. FPC-TNI-02 Formulir Kaji Ulang Permohonan Sertifikasi Produk 2. FPC-TNI-13 Tinjauan Transfer Sertifikasi 3. FPC-TNI-15 Format Sertifikat Kesesuaian

TUVNORD	SKEMA SERTIFIKASI Layanan pengiriman berpendingin suhu terkontrol yang dikendalikan secara tidak langsung - Paket transportasi darat dengan transfer perantara (SNI ISO 23412:2020)	Document No.	SPC-TNI-049
		Revision No.	00
		Published Date	01.07.2024
		Page	17 of 17

Lampiran 1. Kompetensi personel / tim dalam kegiatan sertifikasi

No	Pengetahuan / fungsi	Auditor	Pengambil Keputusan
1	Ketentuan peraturan terkait layanan pengiriman	v	v
2	Pengetahuan organisasi dan proses	v	
3	Pengetahuan tentang critical control point untuk produk beku dan produk dingin	v	v
4	Sistem manajemen mutu dan keamanan pangan	v	v
5	Persyaratan standar layanan pengiriman berpendingin	v	v
6	Pengetahuan proses sertifikasi layanan pengiriman berpendingin	v	v
7	Pengetahuan teknik, praktik dan prinsip audit	v	
8	Pengetahuan kalibrasi suhu	v	

