
South Quarter Tower A 17th Floor Unit B2-C1
Jl. RA. Kartini Kav. 8, Cilandak, Jakarta Selatan 12430
+62 21 2781 4200
www.cbqaglobal.com



PERATURAN DAN PERJANJIAN LAYANAN



Peraturan dan Perjanjian Layanan ini dibuat oleh **PT CBQA GLOBAL INDONESIA**, ("**CBQA Global**"), kepada Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi yang disebutkan dalam Formulir Aplikasi.

1. Umum

- 1.1 **CBQA Global** setuju untuk memberikan layanan sertifikasi pribadi kepada Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi yang ditentukan sesuai dengan harga yang disepakati. Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi setuju untuk mematuhi peraturan dan perjanjian layanan ini dan semua dokumen terkait.
- 1.2 Agar **CBQA Global** dapat menyediakan Layanan, Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi setuju untuk memberikan **CBQA Global** semua informasi yang diperlukan mengenai kapabilitas, kemampuan, dan sebagainya dari waktu ke waktu selama masa berlakunya sertifikat.
- 1.3 Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi yang meminta tanggal layanan harus dikonfirmasi dengan **CBQA Global**. Tidak ada tanggal kunjungan layanan yang

diminta oleh Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi sebelum pengembalian formulir permohonan yang telah ditandatangani yang dapat dijamin.

- 1.4 **CBQA Global** akan memberikan kepada pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi setiap perubahan yang mungkin terjadi pada peraturan dan perjanjian layanannya dan hal tersebut akan diverifikasi oleh **CBQA Global** untuk semua pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi untuk kepatuhan.
- 1.5 Pemohon / calon / orang yang disertifikasi harus menginformasikan kepada **CBQA Global** setiap perubahan yang dapat mempengaruhi kemampuan orang bersertifikat untuk terus memenuhi persyaratan standar yang digunakan untuk sertifikasi, misalnya perubahan yang terkait dengan hukum, amandemen standar yang relevan yang digunakan untuk sertifikasi, kemampuan orang bersertifikat untuk terus melakukan pekerjaan, dan perubahan besar pada orang bersertifikat
- 1.6 Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi mengakui bahwa Standar dan/atau persyaratan kontrak **CBQA Global** dapat

direvisi dari waktu ke waktu. Jika revisi terhadap Standar dan/atau persyaratan **CBQA Global** diadopsi, CBQA Global akan menentukan sifat dan tingkat aktivitas penilaian tambahan yang diperlukan (jika ada), dan CBQA Global akan menginformasikan kepada pemohon/kandidat/orang tersertifikasi tentang persyaratan yang telah direvisi.

2. Pertanggungjawaban

CBQA Global memiliki pengaturan yang memadai (misalnya polis asuransi) untuk melindungi kewajiban yang timbul dari kegiatan operasinya. Polis asuransi ganti rugi profesional telah diambil dengan mempertimbangkan kewajiban yang timbul dari kegiatan sertifikasi produk. **CBQA Global** memastikan bahwa pihaknya telah mengambil langkah-langkah yang memadai untuk memastikan bahwa potensi kewajiban / risiko yang timbul dari kegiatan sertifikasi telah tercakup dan jumlah pertanggungjawabannya mencerminkan risiko dalam hal asuransi.

Tingkat dan jenis pertanggungjawaban ditetapkan dan disetujui setelah pengungkapan penuh semua informasi kepada Agen / Pialang Asuransi. Ini akan mencakup semua lokasi geografis dan karenanya semua kegiatan operasi **CBQA Global** dilindungi.

Rapat peninjauan akun secara teratur diadakan (minimal dalam periode tahunan) antara Direktur, Perwakilan Manajemen dan semua personel yang relevan untuk memastikan bahwa keuangan perusahaan sedemikian rupa sehingga sumber daya yang memadai selalu tersedia untuk memenuhi kewajiban apa pun.

3. Keadaan tak terduga

CBQA Global tidak bertanggung jawab dalam hal apapun apabila pihaknya dicegah untuk melaksanakan kewajiban tersebut sebagai akibat dari masalah apapun di luar kendalinya yang tidak dapat diperkirakan secara wajar.



4. Hukum

- 4.1 Perjanjian Peraturan dan Layanan ini diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Indonesia;
- 4.2 Setiap perselisihan yang timbul antara Para Pihak sehubungan dengan penerapan dan/ atau penafsiran (atau aspek lainnya) dari Peraturan dan Perjanjian Layanan ini harus terlebih dahulu diupayakan untuk diselesaikan secara damai antara Para Pihak;
- 4.3 Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah pemberitahuan tertulis dari salah satu Pihak kepada Pihak lainnya mengenai suatu Perselisihan dan niatnya untuk melakukan penyelesaian secara damai, Perselisihan tersebut tidak dapat diselesaikan secara damai, maka salah satu Pihak dapat mengupayakan penyelesaian Perselisihan tersebut melalui Badan Nasional Indonesia. Badan Arbitrase di Jakarta ("BANI") sesuai dengan Peraturan Arbitrase BANI ("Peraturan"). Majelis arbitrase akan terdiri dari 3 (tiga) arbiter (kecuali Para Pihak menyepakati nama seorang arbiter tunggal) dan arbitrase akan dilaksanakan dalam Bahasa Indonesia. Hukum acara Indonesia akan berlaku sepanjang Peraturan ini tidak mengaturnya. Putusan arbitrase tersebut bersifat final dan mengikat Para Pihak;
- 4.4 Semua pemberitahuan dan proses hukum yang disampaikan akan dianggap telah disampaikan sebagaimana mestinya apabila dikirimkan melalui surat tercatat prabayar ke alamat pihak yang tercantum di atas atau yang kemudian diberitahukan oleh pihak lainnya.

5. Pengganti Kerugian

Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi harus mengganti kerugian **CBQA Global** secara penuh dan efektif terhadap segala biaya, klaim, tindakan dan tuntutan yang timbul, akibat:

- 5.1 Layanan yang disediakan oleh **CBQA Global** kecuali klaim tersebut timbul dari kelalaian **CBQA Global**, karyawan atau agennya; dan
- 5.2 Penggunaan atau penyalahgunaan oleh Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi atas sertifikat, lisensi, tanda kesesuaian yang diberikan oleh **CBQA Global** sesuai dengan Peraturan dan Perjanjian Layanan ini;
- 5.3 Setiap pelanggaran terhadap Peraturan dan Perjanjian Layanan ini yang dilakukan oleh Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi; dan penyakit, cedera, atau kematian pada Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi, bersama dengan karyawan, agen, atau direktornya ("Kelompok Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi").

6. Kerahasiaan

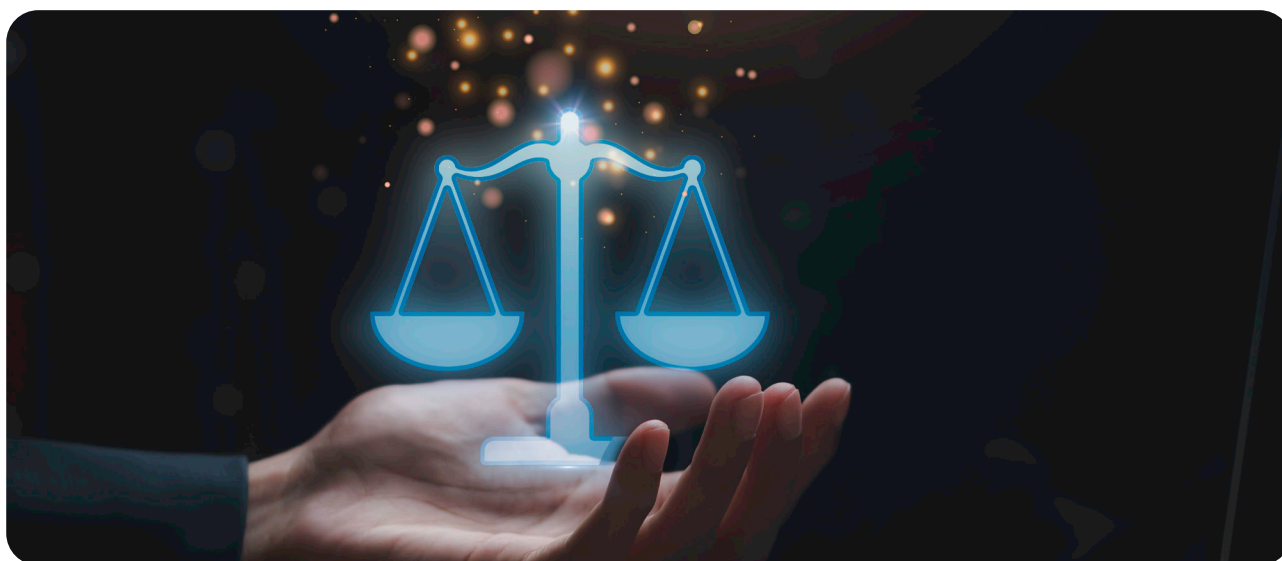
- 6.1 Kecuali diwajibkan oleh hukum dan otoritas akreditasi terkait, **CBQA Global** akan memperlakukannya sebagai sangat rahasia dan tidak akan mengungkapkannya kepada pihak ketiga mana pun tanpa persetujuan tertulis sebelumnya.
- 6.2 Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi dengan ini berkomitmen untuk tidak merilis materi ujian yang bersifat rahasia atau berpartisipasi dalam praktik-praktik pengambilan tes yang curang.

7. Aturan untuk Sertifikasi

- 7.1. Pemohon / calon / orang yang disertifikasi harus mematuhi standar sebagaimana ditentukan dalam skema sertifikasi.
- 7.2. Semua data yang terkait dengan kualifikasi dan pengalaman yang diperlukan untuk sertifikasi harus diberikan kepada **CBQA Global**.

- 7.3. Pemohon / calon / orang yang disertifikasi harus mematuhi persyaratan skema sertifikasi, persyaratan hukum atau peraturan yang diwajibkan. Jika Pemohon / calon / orang yang disertifikasi melakukan pelanggaran terhadap persyaratan hukum / peraturan / undang-undang, Pemohon / calon / orang yang disertifikasi akan memberi tahu **CBQA Global** secara proaktif dan sukarela. Jika pelanggaran persyaratan hukum/peraturan/perundang-undangan ditemukan selama evaluasi/pemeriksaan/penilaian, **CBQA Global** akan memberitahukan pelanggaran tersebut kepada Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi. Pemohon / calon / orang yang disertifikasi harus memastikan dan memberikan bukti kepada **CBQA Global** bahwa pihak yang berwenang telah diberitahu tentang pelanggaran tersebut sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh pihak yang berwenang.
- 7.4. Semua hal yang dapat mempengaruhi kemampuan orang yang disertifikasi untuk terus memenuhi perjanjian Peraturan dan Layanan ini harus diinformasikan kepada **CBQA Global**. Jika diperlukan, serahkan sertifikat dan jangan mengajukan klaim lebih lanjut sampai masalah tersebut diselesaikan.
- 7.5. Perpanjangan akan dilakukan untuk perpanjangan sertifikat saat ini, yang akan diperpanjang untuk satu siklus setelah berakhirnya masa berlaku sertifikat saat ini. Penilaian ulang akan dilakukan setelah satu kali perpanjangan, yang berarti berakhirnya masa berlaku perpanjangan.
- 7.6. Pemohon / calon / orang yang disertifikasi harus memberi tahu **CBQA Global** mengenai ketidaksesuaian signifikan yang mereka ketahui, melalui evaluasi/pemeriksaan/penilaian internal atau cara lain. Pemohon / calon / orang yang





disertifikasi bertanggung jawab atas penerapan kebijakan yang baik untuk menjaga keandalan kemampuan mereka.

- 7.7. Jika Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi oleh **CBQA Global**, pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi berhak menggunakan simbol CBQA Global bersama dengan logo badan akreditasi yang sesuai dengan ketentuan logo. Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi setuju untuk tidak salah mengartikan sertifikasi oleh **CBQA Global**, atau memodifikasi atau mengubah sertifikat dengan cara apa pun, termasuk logo **CBQA Global**. Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi juga setuju untuk memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Aturan Penggunaan Merek Sertifikasi yang dikirimkan bersama dengan sertifikat. Persyaratan ini akan diverifikasi pada saat evaluasi/pemeriksaan/penilaian berikutnya.
- 7.8. Jika Pemohon / calon / orang yang disertifikasi gagal mempertahankan kepatuhan terhadap persyaratan sertifikasi, sertifikasi dapat ditangguhkan atau dibatalkan berdasarkan kebijaksanaan **CBQA Global**. Setelah penangguhan atau pembatalan sertifikasi, Pemohon / calon / orang yang disertifikasi akan menghentikan semua materi iklan dan alat tulis yang berisi referensi apa pun terhadap sertifikasi dan pada saat pembatalan, akan mengembalikan semua dokumen sertifikasi termasuk materi logo **CBQA Global** dan badan akreditasi.
- 7.9. Pemohon / calon / orang yang disertifikasi harus mengambil tindakan terhadap masalah yang diajukan oleh **CBQA Global** untuk menangguhkan sertifikasi. Dia harus menyerahkan bukti-bukti atas tindakan yang diambil untuk menutup semua masalah yang diangkat. Kegagalan untuk memenuhi persyaratan penangguhan akan meningkatkan penangguhan menjadi penarikan/pencabutan pendaftaran/pembatalan sertifikasi.
- 7.10. Pemohon / calon / orang yang disertifikasi harus menyertakan ketentuan, yang menjelaskan kepada pelanggannya ketika mereka memasok layanan yang tidak dibuat di bawahnya.
- 7.11. **CBQA Global** tidak dapat menjamin evaluasi/pemeriksaan/penilaian yang sama

atau untuk pemeriksaan berikutnya selama perpanjangan atau sertifikasi ulang.

7.12. Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi hanya boleh mengklaim bahwa ia disertifikasi sehubungan dengan skema dan kategori sertifikasi yang telah ditetapkan yang telah diberikan sertifikasi.

7.13. Pemohon / calon / orang yang disertifikasi setuju untuk mematuhi;

- ketentuan yang relevan dari skema sertifikasi;
- klaim terkait sertifikasi hanya sehubungan dengan ruang lingkup yang telah diberikan sertifikasi;
- tidak menggunakan sertifikasi dengan cara yang dapat membuat **CBQA Global** tercemar, dan tidak membuat pernyataan apa pun terkait sertifikasi yang dianggap **CBQA Global** menyesatkan atau tidak sah;
- menghentikan penggunaan semua klaim terhadap sertifikasi yang berisi referensi apa pun terhadap CBQA Global atau sertifikasi pada saat penangguhan atau penarikan sertifikasi, dan mengembalikan semua sertifikat yang dikeluarkan oleh **CBQA Global**;
- tidak menggunakan sertifikat dengan cara yang menyesatkan

7.14. Seorang kandidat yang gagal memperoleh nilai kelulusan, dapat mengikuti ujian ulang dua kali pada bagian yang gagal, asalkan ujian ulang dilakukan tidak lebih cepat dari satu bulan, kecuali jika pelatihan lebih lanjut yang dapat diterima telah diselesaikan secara memuaskan, tidak lebih dari enam bulan

setelah ujian awal. Kandidat yang gagal dalam semua ujian ulang yang diizinkan harus mengajukan permohonan dan mengikuti ujian awal sesuai dengan prosedur yang ditetapkan untuk kandidat baru.

7.15. Kandidat yang hasil ujiannya belum diterima karena alasan kecurangan atau perilaku tidak etis harus menunggu setidaknya 12 bulan sebelum mengajukan permohonan ujian kembali.

7.16. Setelah semua proses pemeriksaan selesai, jika pemeriksaan lebih lanjut diperlukan karena ditemukan ketidaksesuaian, hal ini akan dilakukan dan biaya tambahan akan ditanggung oleh pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi.

7.17. Setelah sertifikasi, jika Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi mengubah sesuatu yang secara signifikan mempengaruhi kesesuaian terhadap skema sertifikasi yang relevan atau standar normatif yang berlaku, persyaratan peraturan atau perundang-undangan yang berlaku atau persyaratan pihak yang berkepentingan, maka **CBQA Global** harus diinformasikan. **CBQA Global** berhak untuk melakukan pemeriksaan ulang, jika diperlukan.

7.18. **Non-diskriminasi dan Akomodasi Khusus**
Semua lamaran kandidat harus dievaluasi secara objektif tanpa memperhatikan usia, jenis kelamin, ras, agama, asal kebangsaan, atau status perkawinan. **CBQA Global** akan mengizinkan akomodasi yang wajar sebagaimana diwajibkan oleh Undang-Undang Disabilitas. Kandidat yang membutuhkan akomodasi khusus harus mengajukan permohonan secara tertulis dan memberikan waktu tambahan dua minggu untuk memproses permohonan tersebut.

7.19 Pemantauan Kinerja

Untuk memantau dan memastikan kompetensi orang yang disertifikasi, **CBQA Global** akan melakukan program pengawasan/pemantauan setiap tahun melalui penyerahan Log CPD oleh orang yang disertifikasi (orang yang disertifikasi harus membayar biaya keanggotaan tahunan). Jika orang yang disertifikasi gagal memenuhi persyaratan, sertifikat orang yang disertifikasi akan ditangguhkan selama 6 (enam) bulan. Perpanjangan atau sertifikasi ulang harus dilakukan setidaknya tiga bulan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir dengan biaya tambahan dan temuan yang muncul dalam perpanjangan/sertifikasi ulang harus ditutup dan keputusan sertifikasi harus diambil sebelum masa berlaku sertifikat saat ini berakhir.

Dengan menerbitkan sertifikat, **CBQA Global** membuktikan kualifikasi individu tersebut tetapi tidak memberikan wewenang untuk beroperasi.

7.20 Perluasan Ruang Lingkup

Hal ini dapat diajukan dengan cara yang sama seperti evaluasi/pemeriksaan/penilaian awal, yang mengindikasikan peningkatan ruang lingkup registrasi yang diperlukan. Evaluasi/pemeriksaan/penilaian akan dilakukan di area yang belum pernah dievaluasi/diperiksa/dinilai sebelumnya. Jika berhasil, sertifikat baru yang menunjukkan ruang lingkup baru akan dikeluarkan oleh **CBQA Global**. Akan

ada biaya untuk perpanjangan ruang lingkup dan penerbitan ulang sertifikat.

7.21 Evaluasi/Pemeriksaan/Penilaian dalam Waktu Singkat

CBQA Global dapat, jika diperlukan, melakukan evaluasi/pemeriksaan/penilaian dalam waktu singkat atau evaluasi/pemeriksaan/penilaian tanpa pemberitahuan untuk menyelidiki keluhan, atau sebagai tanggapan terhadap perubahan, atau sebagai tindak lanjut terhadap Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi yang ditangguhkan.

7.22 Pengurangan Cakupan Sertifikat yang Diterbitkan **CBQA Global** akan mengurangi ruang lingkup sertifikasi dalam keadaan yang disebutkan di bawah ini;

- Karena ketidakmampuan orang yang disertifikasi karena usia atau kehilangan kemampuan untuk melakukan fungsi yang ditentukan;
- Permintaan secara sukarela dari orang yang disertifikasi;
- Orang yang disertifikasi gagal mempertahankan persyaratan skema sertifikasi;
- Keluhan terhadap orang bersertifikat dari kliennya.



7.23 **Publisitas**

Setelah sertifikat diterbitkan, Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi memiliki hak untuk mempublikasikan fakta tersebut. Logo yang relevan dapat digunakan untuk laporan yang dikeluarkan oleh orang bersertifikat. Semua ketentuan penggunaan sertifikat dan tanda harus diikuti.

7.24 **Penyalahgunaan Sertifikat**

CBQA Global akan melakukan semua tindakan pencegahan yang wajar untuk memastikan bahwa tidak ada penyalahgunaan sertifikat mereka dalam periklanan, dll. Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi berjanji untuk menggunakan tanda sertifikasi sesuai dengan kemampuan yang ditetapkan atau disertifikasi saja.

7.25 **Penangguhan**

CBQA Global akan memulai proses penangguhan berdasarkan alasan berikut:

- Tindakan perbaikan yang efektif untuk ketidaksesuaian tidak dilaksanakan dalam jangka waktu yang ditentukan (3 bulan sejak tanggal ketidaksesuaian dikeluarkan).
- Penggunaan sertifikat, simbol atau logo yang tidak tepat atau disalahgunakan tidak diperbaiki untuk memuaskan **CBQA Global**.
- Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi terus menerus gagal memenuhi salah satu persyaratan untuk skema sertifikasi dan referensi normatif, dll.
- Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi gagal memenuhi perjanjian kontrak (terkait keuangan) dengan **CBQA Global**.

- Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi tidak dapat atau tidak mau memastikan kesesuaian dengan revisi standar.
- Adanya keluhan serius, atau sejumlah besar keluhan dari pihak kedua atau ketiga, yang mengindikasikan bahwa kualitas dan kapabilitas orang yang disertifikasi tidak dipertahankan.
- Pemohon / calon / orang yang disertifikasi tidak memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan oleh **CBQA Global** untuk meningkatkan ke revisi terbaru dari skema sertifikasi serta referensi normatif.
- Pemohon / calon / orang yang disertifikasi secara sukarela meminta penangguhan.
- Selama masa penangguhan, Pemohon / calon/orang yang disertifikasi tidak boleh mengiklankan atau mempromosikan tanda sertifikasi mereka.

Periode penangguhan akan berlangsung selama maksimum 6 (enam) bulan, setelah itu sertifikat akan ditarik kembali jika persyaratan untuk menempatkan sertifikat dalam penangguhan tidak terpenuhi. Jika persyaratan untuk penangguhan terpenuhi maka sertifikat akan dipulihkan.

7.26 **Pencabutan/Penarikan/Pembatalan**

CBQA Global akan mencabut/penarikan atau membatalkan sertifikat dengan alasan berikut:

- Pemohon / calon / orang yang disertifikasi gagal mengambil tindakan perbaikan yang efektif dalam waktu enam bulan sejak penangguhan karena alasan yang diberikan di atas.



- Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi membuat permintaan resmi untuk menarik sertifikasi.
- Pelanggaran oleh Pemohon / calon / orang yang disertifikasi terhadap ketentuan kontrak antara Pemohon / calon / orang yang disertifikasi dan **CBQA Global**.
- Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi akan dicabut pendaftarannya pada saat berakhirnya masa berlaku sertifikat saat ini kecuali jika pembaruan telah berhasil diselesaikan.
- Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi dapat dicabut pendaftarannya pada saat berakhirnya masa berlaku standar saat ini jika terdapat revisi dalam standar.
- Jika Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi memiliki sertifikasi untuk beberapa standar, berdasarkan alasan penangguhan / pencabutan, Manajer Sertifikasi Personel **CBQA Global** akan memutuskan dampak

kelanjutan sertifikasi standar lain yang tidak terpengaruh oleh penangguhan / pencabutan dan menerbitkan kembali sertifikat yang relevan jika terjadi pencabutan.

7.27 Penghentian

Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi berhak atas penggunaan tanda sertifikasi **CBQA Global** dan sertifikat akan berakhir dengan segera tanpa perlu pemberitahuan penghentian:

- Jika Pemohon / calon / orang yang disertifikasi gagal memberi tahu **CBQA Global** tanpa penundaan mengenai perubahan apa pun yang sangat penting untuk sertifikasi atau perubahan yang akan terjadi;
- Jika terjadi penyalahgunaan penggunaan sertifikat atau merek;
- Jika hasil pengawasan menunjukkan bahwa pemeliharaan sertifikat tidak lagi dibenarkan;
- Jika sertifikasi atau pemeliharaan sertifikat dilarang berdasarkan hukum administratif atau atas perintah pengadilan;

- Atas permintaan Pemohon / calon / orang yang disertifikasi.

Para Pihak dengan ini mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia yang mensyaratkan pernyataan pengadilan untuk pengakhiran perjanjian Aturan dan Layanan.

Sertifikasi juga dapat diakhiri jika orang yang disertifikasi telah gagal memenuhi persyaratan perjanjian Aturan dan Layanan ini.

Jika sertifikasi diakhiri, sertifikat pendaftaran akan dianggap dibatalkan dan orang yang disertifikasi harus berhenti menggunakan sertifikasi dan tanda pendaftaran dengan segera.

7.28 Perubahan dalam Standar

Setiap perubahan dalam referensi normatif akan berlaku untuk orang yang disertifikasi dalam jangka waktu 3 (tiga) tahun.

7.29 Prosedur Banding

Jika karena alasan apapun Pemohon / calon / orang yang disertifikasi tidak puas dengan keputusan Penguji setelah evaluasi / pemeriksaan / penilaian, pemeriksaan ulang, termasuk penangguhan atau penarikan sertifikat, ia dapat mengajukan banding tertulis kepada Departemen Legal **CBQA Global** melalui email complaints@cbqaglobal.com. Semua banding akan diadakan di hadapan komite Banding. Komite akan mendengarkan bukti dari Pemohon / kandidat / orang yang disertifikasi dan penguji yang relevan. Keputusan komite bersifat final dan mengikat Pemohon / calon / orang yang disertifikasi dan **CBQA Global**. Tidak ada klaim balasan yang akan diizinkan oleh salah satu pihak. Tidak ada biaya, dengan alasan apa pun, yang akan dibebankan kepada salah satu pihak sebagai akibat dari banding.

Tindakan sebagai tanggapan atas keluhan dan banding akan dicatat oleh Departemen Legal dan akan dijaga kerahasiaannya serta dikomunikasikan kepada masing-masing pemohon banding/pengadu.

Banding akan ditangani sesuai dengan prosedur penanganan banding dan keluhan.

7.30 Keluhan Terhadap Personel CBQA Global

Jika Pemohon/kandidat/orang yang disertifikasi memiliki keluhan tentang karyawan CBQA Global, hal ini harus dikirimkan secara tertulis kepada bagian Tata Kelola, Risiko, dan Kepatuhan (GRC) **CBQA Global** melalui email ke complaints@cbqaglobal.com. Keluhan tersebut harus ditangani sesuai dengan proses penanganan keluhan yang ditetapkan **CBQA Global**.

7.31 Evaluasi/Pemeriksaan/Penilaian yang Disaksikan oleh Badan Akreditasi

Merupakan ketentuan dari peraturan pendaftaran bahwa semua Pemohon / calon / orang yang disertifikasi harus, jika diminta, mengizinkan Auditor Badan Akreditasi untuk mengunjungi tempat pemohon / calon / orang yang disertifikasi/ menyaksikan **CBQA Global** melakukan evaluasi / pemeriksaan / penilaian. Kegagalan untuk mengizinkan hal ini dapat membahayakan pendaftaran Pemohon / calon / orang yang disertifikasi.

CBQA Global berhak untuk mengubah peraturan pendaftaran ini tanpa pemberitahuan sebelumnya.