



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen	: EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal	: 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi	: 1
	No. Terbit	: 1

ATURAN PELAKSANAAN

Mengesahkan:


Warsito
Direktur Utama

NO. PENGGANDAAN : _____

DISTRIBUSI KEPADA : _____

TANGGAL DISTRIBUSI : _____

☐ DOKUMEN DIKENDALIKAN

☐ DOKUMEN TIDAK DIKENDALIKAN



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

NOMOR SALINAN	REVISI	TANGGAL	SASARAN
01	0	15 – 05 – 2025	Komite Pengaman Ketidakberpihakan
02	0	15 – 05 – 2025	Manajer Mutu & SDM
03	0	15 – 05 – 2025	Manajer Administrasi & Keuangan
04	0	15 – 05 – 2025	Manajer Sertifikasi



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

LEMBAR REVISI

DOKUMEN LAMA			DOKUMEN REVISI			
NOMOR KLAUSUL	URAIAN REVISI	NO. REVISI	URAIAN REVISI	NO. REVISI	TANGGAL REVISI	PARAF



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	ii
LEMBAR REVISI	iii
DAFTAR ISI	iv
1. TUJUAN	1
2. LINGKUP	1
3. ACUAN	1
4. DEFINISI	1
5. TANGGUNG JAWAB	1
6. URAIAN	1



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

1. TUJUAN

Dokumen ini bertujuan untuk aturan pelaksanaan yang digunakan oleh **PT EBN** telah memenuhi validitas dan kemutakhirannya sebelum didistribusikan kepada personal yang berkaitan.

2. LINGKUP

Dokumen ini melingkupi aturan pelaksanaan sertifikasi ISPO di **PT EBN**.

3. ACUAN

- (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Sertifikasi Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia;
- (2) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2025 tentang Sertifikasi Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia Terhadap Usaha Perkebunan Kelapa Sawit.
- (3) ISO 9000:2015, Sistem Manajemen Mutu – Prinsip dan Kosakata.
- (4) SNI ISO/IEC 19011:2012 *Guideline for Auditing Management Systems*.
- (5) SNI ISO/IEC 17065:2012 tentang Penilaian Kesesuaian–Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa.
- (6) ISO/IEC 17000:2004, Penilaian Kesesuaian – Kosakata dan Prinsip Umum
- (7) Panduan Mutu **PT EBN**

4. DEFINISI

- (1) Berlaku seluruh istilah dan definisi sebagaimana yang tertuang di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Sertifikasi Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia dan di dalam
- (2) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia

5. TANGGUNG JAWAB

- (1) **Direktur Utama**, bertanggung jawab untuk mengetahui dan menyetujui seluruh dokumen sistem **PT EBN**.
- (2) **Direktur**, bertanggung jawab untuk mengetahui dan memantau pelaksanaan pengendalian seluruh dokumen sistem **PT EBN**.
- (3) **Manajer Sertifikasi**, bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengendalian dokumen.

6. URAIAN

(1) PERMOHONAN SERTIFIKASI

- a. Pemohon sebaiknya telah melakukan persiapan-persiapan dengan melakukan audit internal untuk memastikan bahwa operasional perusahaan yang dilakukan telah memenuhi persyaratan standar yang berlaku. Cara yang lebih baik adalah menyiapkan



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

- standar yang telah dilengkapi dengan petunjuk penafsiran untuk pemenuhannya dan disosialisasikan kepada seluruh personel terkait. Pastikan juga bahwa standar telah dapat diimplementasikan di seluruh area yang akan dimohon untuk disertifikasi.
- Pemohon wajib melengkapi formulir "Aplikasi Permohonan" dengan cara mengunduh langsung ke www.embunbadranusantara.com atau melalui permintaan langsung kepada Admin PT EBN, dan segera mengirimkan kembali kepada manajemen PT EBN dengan melampirkan dokumen legalitas sesuai dengan Permentan Nomor 33 Tahun 2025.
 - PT EBN akan melakukan tinjauan/verifikasi terhadap Permohonan Sertifikasi untuk memastikan bahwa:
 - Pemohon telah memenuhi persyaratan mengacu pada Permentan Nomor 33 Tahun 2025 Pasal 8 dan 9 untuk Perusahaan Perkebunan, dan Pasal 10 dan 11 untuk Pekebun.
 - Setiap perbedaan pemahaman dengan organisasi pemohon telah diselesaikan;
 - PT EBN memiliki kompetensi dan kemampuan untuk melaksanakan kegiatan audit sesuai skala dan intensitas usaha pemohon;
 - Ancaman ketidakberpihakan yang teridentifikasi dapat diminimalisir atau ditangani;
 - Dalam hal permohonan tidak memenuhi persyaratan, permohonan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon dengan disertai alasan penolakan. Dalam hal hasil verifikasi permohonan telah memenuhi proses sertifikasi dapat dilanjutkan, dan Admin PT EBN menyiapkan draft Penawaran Harga dan draft Perjanjian Pelaksanaan Sertifikasi.
 - Setelah dicapai kesepakatan harga dan proses pembayaran dilakukan, manajemen PT EBN akan meminta dokumen yang diperlukan untuk kegiatan audit, membentuk team audit, dan memilih lead auditor untuk memimpin penilaian sesuai prosedur yang berlaku.
 - Pembayaran biaya sertifikasi harus dilakukan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah ditandatanganinya surat perjanjian kerja ini oleh kedua belah pihak.

(2) AUDIT SERTIFIKASI AWAL

Proses sertifikasi terhadap Organisasi Tersertifikasi dilakukan dalam dua tahap, yaitu:

Penilaian Tahap-1 yang dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak penandatanganan perjanjian Sertifikasi ISPO antara PT EBN dengan pelaku usaha Pemohon, lebih fokus untuk:

- tinjauan kelengkapan dan kebenaran dokumen legalitas;
- sampel kebun dan usaha pengolahan yang akan dinilai pada audit tahap 2 (dua);
- titik kritis dari kebun dan usaha pengolahan seperti kebun dengan kawasan lindung, tempat penyimpanan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (LB3), kebun dengan kemiringan tertentu; dan
- para pihak/pemangku kepentingan yang dipilih sebagai narasumber



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

Pemohon sebaiknya telah menyerahkan seluruh dokumen yang diperlukan untuk proses ini kepada manajemen PT EBN, dan jika masih diperlukan dokumen atau informasi tambahan maka manajemen PT EBN akan segera menghubungi pemohon.

Penilaian Tahap-2 atau yang disebut penilaian utama dilakukan untuk mengevaluasi implementasi, termasuk efektifitas sistem manajemen Organisasi Tersertifikasi. Audit tahap-2 dilaksanakan di lokasi Organisasi Tersertifikasi, minimal mencakup hal-hal berikut:

- (a) seluruh dokumen yang digunakan oleh pemohon;
- (b) penerapan prinsip dan kriteria ISPO di kebun dan usaha pengolahan;
- (c) kompetensi dari petugas/karyawan yang terlibat di kebun dan usaha pengolahan; dan
- (d) konfirmasi penerapan prinsip dan kriteria ISPO kepada para pihak/pemangku kepentingan yang dipilih sebagai narasumber. Tim audit akan menganalisis seluruh informasi dan bukti audit yang diperoleh selama audit tahap 1 dan tahap 2 untuk mengkaji temuan-temuan audit dan menetapkan kesimpulan audit.

Dalam hal ditemukan ketidaksesuaian pada suatu kriteria audit apapun, Tim audit akan membuat kategori ketidaksesuaian tersebut sebagai berikut:

- Ketidaksesuaian, apabila:
 - i) Berlangsung lama, dalam skala yang luas dan belum ada upaya penyelesaian;
 - ii) Ketidaksesuaian yang sama terjadi pada beberapa lokasi yang berbeda;
 - iii) Berdampak sistemik terhadap kegiatan operasional;
 - iv) Berdampak luas terhadap kegiatan operasional;
 - v) Kegiatan ilegal yang tidak dapat dikendalikan oleh organisasi Organisasi Tersertifikasi; dan
 - vi) Melanggar aturan lokal, nasional, atau internasional;
- Observasi, apabila berdampak sangat rendah tetapi berpotensi mengakibatkan ketidaksesuaian, apabila tidak mendapat perhatian.

(3) PENERBITAN SERTIFIKAT

- a. Hasil penilaian auditor tidak bersifat final. PT EBN hanya akan membuat keputusan sertifikasi setelah laporan auditor dikaji oleh *reviewer* dan semua ketidaksesuaian telah dilakukan tindakan perbaikan hingga dinyatakan diterima (*closed*) oleh lead auditor.
- b. PT EBN akan melakukan pertimbangan terhadap komentar atau tanggapan dari pemohon (Organisasi Tersertifikasi) dan *reviewer*. PT EBN bersedia untuk mendiskusikan kategori ketidaksesuaian yang ditemukan untuk tujuan penerbitan sertifikat dan menjelaskan beberapa kegiatan yang belum ditangani. Penetapan kategori ketidaksesuaian yang direkomendasikan oleh auditor dapat diubah sebagai hasil dari proses ini.
- c. Selanjutnya setelah menyelesaikan hal diatas, PT EBN akan menyelesaikan laporan evaluasi sertifikasi dan melakukan pengambilan keputusan sertifikasi oleh



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

Pengambilan Keputusan. Laporan final akan disampaikan kepada Organisasi Pemohon, dan akan diterbitkan invoice untuk pembayaran biaya sertifikasi yang tersisa.

- d. Pemohon yang telah dinyatakan 'LULUS' oleh Pengambil Keputusan PT EBN akan diberikan dokumen sertifikasi berupa 'Sertifikat ISPO'

(4) PENGGUNAAN TANDA SERTIFIKASI

Organisasi Tersertifikasi yang telah mendapatkan sertifikat, berhak untuk menggunakan tanda sertifikasi antara lain pada kebun, tangki (tangki timbun, tangki pengangkut), dan produk CPO, PKO serta produk ikutan/sampingan kelapa sawit, sehingga jaminan bahwa usaha perkebunan kelapa sawit telah memenuhi Prinsip dan Kriteria ISPO, setelah terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari PT EBN.

Tanda sertifikasi dapat berupa logo, pernyataan sistem manajemen, kode sertifikat, atau identitas ketelusuran sertifikasi lainnya. Desain Tanda Sertifikasi harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di dalam Pedoman KAN U-03, Keputusan Direktur Jenderal Perkebunan Nomor 348/Kpts/OT.050/12/2020.

(5) PERUBAHAN MANAJEMEN ORGANISASI TERSERTIFIKASI

- a. PT EBN melakukan penilaian sertifikasi berdasarkan hasil inspeksi, dokumentasi, dan pendapat Organisasi Tersertifikasi, oleh karena itu setiap terjadi perubahan nama perusahaan dan/atau kepemilikan, sistem termasuk struktur manajemen, dan atau ruang lingkup, Organisasi Tersertifikasi diharuskan untuk menginformasikan kepada PT EBN.
- b. Berdasarkan informasi tersebut, PT EBN akan menentukan perlu atau tidaknya melakukan audit khusus. Hal ini penting untuk menghindari pembekuan atau pencabutan sertifikat yang disebabkan oleh ketidaksesuaian fatal yang mungkin disebabkan oleh perubahan tersebut.

(6) PENLAIAN BERKALA (*SURVEILLANCE*)

- a. Bagi Organisasi Tersertifikasi yang sudah mendapatkan sertifikat ISPO, maka untuk menjamin terimplementasikannya sistem secara berkesinambungan, akan dilakukan pemeriksaan lapangan berkala (*surveillance*) setiap tahun selama jangka sertifikat (lima tahun). Pelaksanaan *surveillance* serupa dengan kegiatan penilaian lapangan. PT EBN akan menyampaikan rencana detail tanggal *surveillance* kepada Organisasi Tersertifikasi paling lambat sebulan sebelum *surveillance* dilaksanakan. Untuk pelaksanaan *surveillance*, Organisasi Tersertifikasi dikenakan biaya sesuai dengan yang tertuang di dalam kontrak dan harus dibayarkan paling lambat tujuh hari sebelum pelaksanaan.
- b. Organisasi Tersertifikasi harus memelihara dan menyediakan seluruh rekaman, terkait dengan operasional organisasi yang tercakup di dalam ruang lingkup sertifikasi dan dapat ditunjukkan kepada team penilai PT EBN.
- c. Penilikan untuk Perusahaan Perkebunan dilakukan oleh LS ISPO penerbit sertifikat ISPO setiap tahun dalam periode siklus Sertifikasi ISPO



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

- d. Penilikan pertama untuk Pekebun dilakukan dalam jangka waktu 18 (delapan belas) bulan setelah penerbitan sertifikat ISPO.
- e. Penilikan kedua untuk Pekebun dilakukan paling lama 36 (tiga puluh enam) bulan setelah penerbitan sertifikat ISPO.
- f. Apabila dalam penilikan terdapat ketidaksesuaian apapun diberikan waktu untuk melakukan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak rapat penutupan penilikan

(7) PEMBAHARUAN SERTIFIKAT (RE-SERTIFIKASI)

- a. Pembaharuan sertifikat (re-sertifikasi) akan dilakukan setiap 5 (lima) tahun. Re-sertifikasi dilakukan melalui kegiatan penilaian lengkap sebagaimana penjelasan pada butir 6 di atas. PT EBN akan menginformasikan persyaratan-persyaratan untuk dilakukan re-sertifikasi kepada Organisasi Tersertifikasi pada saat kunjungan lapangan penilikan terakhir.
- b. Selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat, Organisasi Tersertifikasi harus mengajukan permohonan re-sertifikasi kepada PT EBN sehingga keputusan hasil re-sertifikasi dapat ditetapkan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikasi.
- c. Keputusan sertifikasi ulang ditetapkan sebelum berakhir masa berlaku sertifikat ISPO, dan paling lama 4 (empat) bulan terhitung sejak hari terakhir (Rapat Penutupan) audit tahap 2 (dua) sertifikasi ulang.

(8) PEMBERIAN INFORMASI OLEH PT EMBUN BADRA NUSANTARA

- a. PT EBN akan memberikan informasi kepada Organisasi Tersertifikasi yang disertifikasi setiap perubahan persyaratan sertifikasi, dan akan melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa setiap Organisasi Tersertifikasi memenuhi persyaratan baru tersebut.
- b. Pelaksanaan verifikasi dapat berupa audit khusus atau bersamaan dengan pelaksanaan penilikan.

(9) PERLUASAN ATAU PENGURANGAN RUANG LINGKUP

- a. Selama jangka berlaku sertifikat, bila dikehendaki, Organisasi Tersertifikasi dapat mengajukan penambahan atau pengurangan ruang lingkup dari yang sudah tertuang di dalam sertifikat dengan cara mengajukan permohonan kepada PT EBN dan mengisi lembar permohonan sertifikasi sebagaimana dilakukan pada butir 5. Atas permohonan tersebut PT EBN akan melakukan penilaian lapangan secara khusus atau dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan *surveillance*. Untuk kegiatan tersebut, organisasi yang disertifikasi dikenakan biaya penambahan ruang lingkup yang besarnya tergantung dari kondisi perluasan ruang lingkup yang dimohon.
- b. Sertifikat baru yang mencakup perluasan ruang lingkup akan diterbitkan apabila hasil penilaian lapangan menyatakan layak untuk diterbitkan sertifikat. Masa berlaku sertifikat yang telah diperluas ruang lingkungnya tersebut adalah sesuai dengan sisa waktu dari



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

masa berlakunya sertifikat. Sertifikat yang terdahulu harus dikembalikan kepada PT EBN.

(10) PUBLIKASI KEPEMILIKAN SERTIFIKAT

- Organisasi Tersertifikasi berhak untuk mempublikasikan bahwa produk yang dihasilkan diproses memenuhi persyaratan ISPO sesuai dengan ruang lingkup yang tertuang pada sertifikat.
- Dalam setiap kesempatan promosinya, Organisasi Tersertifikasi harus dapat memastikan produk mana yang terdaftar dan memenuhi persyaratan untuk diklaim sebagai produk bersertifikat dengan menerapkan system ketelusuran.
- Organisasi Tersertifikasi harus menginformasikan kepada manajemen PT EBN, tanpa penundaan, perubahan yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk sesuai dengan persyaratan sertifikasi.

(11) PENYALAHGUNAAN SERTIFIKAT

PT EBN memiliki sistem untuk memantau penggunaan sertifikat oleh seluruh Organisasi Tersertifikasi. Apabila terdapat Organisasi Tersertifikasi yang terbukti menggunakan sertifikat yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam promosi, penulisan katalog, atau penggunaan lainnya, maka sertifikat Organisasi Tersertifikasi tersebut akan dibekukan sementara, dicabut, ditindak secara hukum, dan/atau dipublikasi atas pelanggaran tersebut.

(12) PEMBEKUAN SERTIFIKAT

- Sertifikat Organisasi Tersertifikasi dapat dibekukan sementara apabila teridentifikasi adanya penyalahgunaan dalam promosi oleh Organisasi Tersertifikasi, atau atas permintaan sendiri dari Organisasi Tersertifikasi.
- Ketika terdapat keputusan untuk pembekuan sertifikat, Manajemen PT EBN akan mengkonfirmasi hal tersebut kepada Organisasi Tersertifikasi secara tertulis dengan alasannya. Surat pemberitahuan Pembekuan tersebut untuk menjelaskan bahwa Organisasi Tersertifikasi tidak dapat diregistrasi lagi dan sertifikat dibekukan.
- Selama sertifikat dibekukan, Organisasi Tersertifikasi harus menghentikan penggunaan tanda sertifikasi pada seluruh kegiatan promosinya.
- Pada akhir masa pembekuan sertifikat, manajemen PT EBN akan melakukan investigasi untuk pemenuhan atas temuan yang ada dan/atau melakukan kunjungan penilikan tambahan terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
- Apabila Organisasi Tersertifikasi mendapat keputusan pembekuan diberikan waktu untuk melakukan perbaikan paling lama 6 (enam) bulan sebelum diberikan keputusan pencabutan atau pembatalan sertifikat ISPO.

(13) PENCABUTAN SERTIFIKAT

Sertifikat Organisasi Tersertifikasi dapat dicabut atas permintaan sendiri dari Organisasi Tersertifikasi, atau memenuhi salah satu atau lebih hal-hal dibawah ini:

- Pemegang sertifikat terbukti tidak melakukan tindakan perbaikan sesuai butir 16 (Pembekuan Sertifikat).



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

- b. Organisasi Tersertifikasi tetap tidak bersedia dilakukan penilikan setelah 3 (tiga) bulan penetapan pembekuan sertifikat.
- c. Organisasi Tersertifikasi secara hukum terbukti melakukan pelanggaran Hak Azasi Manusia (HAM).
- d. Organisasi Tersertifikasi kehilangan hak untuk menjalankan usahanya atau izin usaha dicabut.
- e. Pemegang sertifikat tidak membayar kewajiban finansial sertifikasi sebagaimana yang telah disepakati.

Ketika terdapat keputusan untuk pencabutan sertifikat, manajemen PT EBN akan mengkonfirmasi secara tertulis kepada Organisasi Tersertifikasi dengan alasannya. Surat pemberitahuan Pencabutan Sertifikat tersebut untuk menyatakan secara jelas bahwa Organisasi Tersertifikasi tidak dapat diregistrasi lagi, dan Organisasi Tersertifikasi tidak berhak menggunakan tanda-tanda sertifikasi yang pernah diperolehnya.

(14) BERAKHIRNYA SERTIFIKAT

Sertifikat dinyatakan berakhir dalam kasus sebagai berikut:

- a. Organisasi Tersertifikasi tidak memohon untuk memperpanjang masa berlakunya sertifikat.
- b. Apabila organisasi menutup usahanya, atau kehilangan hak penguasaan sesuai peraturan yang berlaku.

(15) BIAYA SERTIFIKASI

- a. PT EBN menetapkan biaya sertifikasi berbasis HOK (hari orang kerja).
- b. Perincian biaya sertifikasi akan diajukan dan disampaikan kepada Organisasi Tersertifikasi, dimana besarnya biaya akan sangat tergantung dari ruang lingkup Organisasi Tersertifikasi yang tertuang di dalam form aplikasi yang dikirimkan.
- c. Organisasi Tersertifikasi dapat dikenakan biaya tambahan apabila terdapat kondisi yang dianggap perlu untuk melakukan kegiatan tambahan (misalnya verifikasi ketidaksesuaian) di luar kegiatan yang tertuang di dalam kontrak kerja, baik terjadi sebelum ataupun selama masa sertifikasi berlaku, antara lain:
 - Pengulangan penilaian terhadap sebagian atau seluruh elemen yang tidak memenuhi persyaratan pada saat dilakukan asesmen terdahulu.
 - Tambahan kegiatan akibat terjadinya pembekuan, pencabutan, atau penambahan ruang lingkup sertifikasi.
 - Penilaian kembali karena adanya perubahan dalam sistem manajemen Organisasi Tersertifikasi.

(16) KELUHAN

- a. PT EBN dapat menerima keluhan dari Pemantau Independen, Pelaku Usaha atau Masyarakat Terdampak melalui email atau nomor kontak yang terdapat pada website www.embunbadranusantara.com.
- b. Penyampaian Keluhan diajukan secara tertulis kepada Direktur PT EBN dengan melampirkan dokumen persyaratan berupa:



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen : EBN/ISPO/PM-006
	Tanggal : 28 November 2025
ATURAN PELAKSANAAN	Revisi : 1
	No. Terbit : 1

1. deskripsi keluhan yang ditandatangani oleh penggugat atau kuasanya;
 2. dokumen pendukung; dan
 3. usulan cara penyelesaian permasalahan
- c. Dalam menyelesaikan keluhan, PT EBN membentuk tim penyelesaian keluhan yang bersifat Ad-Hoc.
- d. PT EBN menyampaikan kemajuan dan outcome penyelesaian keluhan kepada pihak yang mengajukan keluhan selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender terhitung sejak diterimanya laporan keluhan.

(17) BANDING

- a. Apabila dalam proses maupun penetapan Sertifikasi ISPO terdapat ketidakpuasan, pemohon dapat menyampaikan Banding kepada Komite ISPO.
- b. Komite ISPO membentuk komite banding dengan beranggotakan 3 (tiga) orang yang terdiri atas unsur :
 1. Komite ISPO sebanyak 2 (dua) orang; dan
 2. Ahli sebanyak 1 (satu) orang.
- c. Komite banding harus menyelesaikan permohonan banding paling lama 20 (dua puluh) hari terhitung sejak diterimanya permohonan gugatan.
- d. Putusan komite banding bersifat final dan mengikat

(18) KOMITE PENGAMANAN KETIDAKBERPIHAKAN

- a. PT EBN memiliki Komite Pengamanan Ketidakberpihakan untuk menjamin independensi dalam kegiatan sertifikasi. Komite Pengamanan Ketidakberpihakan sekurang-kurangnya mewakili Organisasi Tersertifikasi, wakil PT EBN, wakil lembaga pemerintah atau lembaga swadaya masyarakat.
- b. Komite Pengamanan Ketidakberpihakan melakukan pengkajian sedikitnya sekali dalam setahun, dipimpin oleh seorang Ketua Komite dan berhak untuk mengambil tindakan atau keputusan seperlunya kepada PT EBN apabila saran atau arahan mereka tidak dihiraukan.

(19) KERAHASIAAN

- a. PT EBN bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan informasi apapun yang dimiliki Organisasi Tersertifikasi yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam kegiatan audit dan proses sertifikasi, kecuali informasi yang berdasarkan peraturan dan perundang-undangan menjadi wilayah publik, atau apabila informasi tersebut diminta oleh lembaga yang melakukan akreditasi PT EBN sebagaimana diatur di dalam ISO/IEC 17021 dan ISO 17065.
- b. Informasi tentang Organisasi Tersertifikasi dari sumber selain Organisasi Tersertifikasi (misalnya dari pihak yang memberikan keluhan, regulator) diperlakukan sebagai informasi rahasia. PT EBN akan menginformasikan kepada Organisasi Tersertifikasi, apabila untuk suatu kepentingan hukum diperlukan informasi untuk diungkapkan kepada pihak ketiga, dan Organisasi Tersertifikasi akan diminta untuk menyediakan ringkasan tentang informasi rahasia yang akan diungkapkan tersebut.