

HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN

Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu

LSSM BBSPJIKKP - YOQA (LSSM-005-IDN)

1. Hak Klien

- 1.1 Mendapatkan uraian rinci yang mutakhir tentang: kewenangan pengoperasian Lembaga Sertifikasi, prosedur evaluasi dan sertifikasi yang berlaku untuk setiap sistem sertifikasi, dokumen yang memuat persyaratan sertifikasi, hak pemohon dan kewajiban pemasok yang produknya telah disertifikasi dan biaya sertifikasi;
- 1.2 Mendapatkan tambahan informasi lain yang diperlukan;
- 1.3 Menggunakan tanda sertifikasi sesuai ketentuan Lembaga Sertifikasi BBSPJIKKP;
- 1.4 Mengajukan keluhan dan banding terhadap keputusan sertifikasi;
- 1.5 Mempublikasi status sertifikasinya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi.

2. Kewajiban Klien

- 2.1 Mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan ditanda tangani oleh wakil klien yang berwenang dengan melampirkan :
 - a) Ruang lingkup sertifikasi yang diajukan;
 - b) Pernyataan bahwa klien setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberi informasi yang diperlukan untuk ruang lingkup yang akan disertifikasi;
- 2.2 Minimal harus memberikan informasi tentang :
 - a) Jenis perusahaan, nama, alamat dan status hukum;
 - b) Definisi ruang lingkup yang akan disertifikasi, sistem sertifikasi, dan standar yang digunakan;
- 2.3 Memenuhi persyaratan Lembaga Sertifikasi ketika membuat acuan ke status sertifikasinya dalam media komunikasi seperti internet, brosur atau iklan, atau dokumen lainnya;
- 2.4 Tidak membuat atau membiarkan pernyataan menyesatkan mengenai sertifikasinya;
- 2.5 Tidak menggunakan atau membiarkan penggunaan dokumen sertifikasi atau bagiannya dengan cara yang menyesatkan;
- 2.6 Saat penarikan sertifikasinya, tidak melanjutkan penggunaannya dalam semua iklan perihal yang mengandung referensi ke sertifikasi, seperti yang diarahkan oleh Lembaga Sertifikasi (lihat 9.6);
- 2.7 Memperbaiki semua masalah sertifikasi ketika cakupan sertifikasi telah dikurangi;
- 2.8 Tidak mengizinkan acuan ke sertifikasi sistem manajemennya digunakan dalam cara apapun untuk menyiratkan bahwa Lembaga Sertifikasi mensertifikasi produk (termasuk layanan) atau proses;
- 2.9 Tidak menyiratkan bahwa sertifikasi diterapkan ke aktivitas dan tempat yang diluar lingkup sertifikasi;
- 2.10 Tidak menggunakan sertifikasinya sedemikian rupa yang akan membawa Lembaga Sertifikasi dan/atau sistem sertifikasi menjadi diremehkan dan kehilangan kepercayaan public;

- 2.11 Menginformasikan kepada Lembaga Sertifikasi, tanpa menunda mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kemampuan penerapan sistem untuk memenuhi persyaratan standar sertifikasi yang digunakan, mencakup :
- a) hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan;
 - b) organisasi dan manajemen (misalnya : manajerial penentu, pengambil keputusan atau staf teknis);
 - c) alamat penghubung dan lokasi atau tapak (site);
 - d) ruang lingkup yang disertifikasi;
 - e) perubahan utama pada aspek teknis dan manajemen proses;
- 2.12 Apabila klien akan menggunakan haknya dalam penggunaan logo, maka klien harus bersedia untuk mengikuti aturan penggunaan logo Lembaga Sertifikasi BBSPJIKKP;
- 2.13 Menginformasikan kepada Lembaga Sertifikasi, tanpa penundaan terjadinya insiden serius atau pelanggaran peraturan yang memerlukan keterlibatan dari otoritas regulasi yang kompeten;
- 2.14 Bersedia dilakukan audit sewaktu-waktu/ audit khusus jika dijumpai adanya insiden serius atau pelanggaran peraturan yang menimbulkan masalah di masyarakat maupun secara nasional.