

	TERKENDALI	PEDOMAN MUTU	Nomor Penggandaan :
	<b>HAK DAN KEWAJIBAN PEMOHON DAN PEMASOK</b>		
	No. Dok. : PM- Lamp 4	Revisi : 02	Tanggal : 1 Februari 2021

**1. Hak Klien SMM, SML, SMK3 dan SIH**

- 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 BBKPP;
- 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 SMM, SML, SMK3 dan SIH**

- 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);

	TERKENDALI	PEDOMAN MUTU	Nomor Penggandaan :
	<b>HAK DAN KEWAJIBAN PEMOHON DAN PEMASOK</b>		
	No. Dok. : PM- Lamp 4	Revisi : 02	Tanggal : 1 Februari 2021

- 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 BBKPP;
- 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.

### 3. Hak Klien SPPT SNI

- 3.1 Klien berhak menggunakan tanda SNI dan logo Lembaga Sertifikasi, sebagaimana tertulis dalam lisensi berdasarkan pada perjanjian yang sesuai dengan persyaratan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan pada lisensi.
- 3.2 Klien berhak mengajukan keluhan dan banding terhadap keputusan sertifikasi.
- 3.3 Klien berhak untuk mempublikasi sertifikasi produknya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi.

### 4. Kewajiban Klien SPPT SNI

- 4.1 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 evaluasi produk yang akan disertifikasi;
- 4.2 Minimal harus memberikan informasi tentang :
- a. Jenis perusahaan, nama, alamat dan status hukum;
  - b. Definisi produk yang akan disertifikasi, sistem sertifikasi, dan standar yang digunakan untuk produk yang akan disertifikasi jika diketahui klien;
- 4.3 Selalu memenuhi persyaratan sertifikasi termasuk penerapan perubahan yang sesuai bila perubahan tersebut telah dikomunikasikan oleh Lembaga Sertifikasi BBKPP;
- 4.2 Jika sertifikasi berlaku untuk produksi yang sedang berlangsung, produk yang disertifikasi secara terus menerus memenuhi persyaratan produk;
- 4.3 Melakukan persiapan yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi, termasuk persiapan untuk pemeriksaan dokumen dan akses keseluruhan bidang, rekaman (termasuk laporan audit internal) dan personel untuk tujuan evaluasi (misalnya : pengujian, inspeksi, asesmen, survailen dan asesmen ulang), penyelesaian keluhan serta partisipasi pengamat, jika diperlukan;
- 4.4 Membuat pernyataan bahwa sertifikasi sesuai dengan ruang lingkup yang telah diberikan.
- 4.5 Tidak menggunakan sertifikasi produknya sedemikian rupa, sehingga mengurangi wibawa Lembaga Sertifikasi dan tidak membuat pernyataan yang menyesatkan atau tidak sah berkaitan dengan sertifikasi produk;
- 4.6 Pada saat pembekuan, pencabutan dan penghentian sertifikasi, klien menghentikan penggunaan semua iklan yang berisi referensi apapun di dalamnya dan mengambil

	TERKENDALI	PEDOMAN MUTU	Nomor Penggandaan :
	<b>HAK DAN KEWAJIBAN PEMOHON DAN PEMASOK</b>		
	No. Dok. : PM- Lamp 4	Revisi : 02	Tanggal : 1 Februari 2021

tindakan seperti yang dipersyaratkan oleh skema sertifikasi misalnya mengembalikan dokumen sertifikasi dan mengambil tindakan lain yang diperlukan;

- 4.7 Jika klien memberikan dokumen sertifikasi kepada pihak lain, dokumen harus direproduksi secara keseluruhan atau seperti yang ditentukan dalam skema sertifikasi. Dalam hal membuat referensi untuk sertifikasi produk di media komunikasi seperti dokumen, brosur atau iklan, klien memenuhi persyaratan Lembaga Sertifikasi atau seperti yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.
- 4.9 Klien memenuhi persyaratan apapun yang mungkin ditentukan dalam skema sertifikasi yang berhubungan dengan penggunaan tanda kesesuaian dan informasi yang terkait dengan produk antara lain wajib membubuhkan tanda SNI dan nomor SNI serta kode Lembaga Sertifikasi atau pencantuman NRP/NPB sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4.10 Merekam semua pengaduan yang terkait dengan pemenuhan persyaratan sertifikasi, melakukan tindakan yang tepat terhadap pengaduan dan setiap kekurangan yang ditemukan dalam produk yang mempengaruhi kesesuaiannya terhadap persyaratan sertifikasi serta mendokumentasikan tindakan yang diambil.
- 4.11 Menginformasikan kepada Lembaga Sertifikasi, tanpa penundaan, perubahan-perubahan misalnya modifikasi produk, proses manufaktur atau bila relevan sistem mutu yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk sesuai dengan persyaratan sertifikasi,
- 4.12 Menggunakan sertifikasi hanya untuk menunjukkan bahwa produk telah disertifikasi sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- 4.13 Berusaha menjamin bahwa tidak ada sertifikat atau laporan atau bagiannya disalahgunakan.
- 4.14 Bersedia dilakukan audit sewaktu-waktu/ audit khusus jika dijumpai adanya keluhan serius terkait produk baik dari masyarakat maupun Lembaga yang berwenang.