


DOKUMEN PENDUKUNG



THE TRUSTWORTHY SUPERINTENDING

HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN LEMBAGA SERTIFIKASI

Kepala Unit Operasi / Divisi

(Yudawan Aji P) (Manager Sertifikasi)



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

DOKUMEN PENDUKUNG	Edisi : A No. Dok : AGS.DP.04
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN LEMBAGA SERTIFIKASI	No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 1 dari 5

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No	Tanggal	Nomor Klausula yang Direvisi	Deskripsi Perubahan Singkat



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

DOKUMEN PENDUKUNG	Edisi : A No. Dok : AGS.DP.04
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN LEMBAGA SERTIFIKASI	No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 2 dari 5

1.0 HAK KLIEN

- 1.1. Menerima pelayanan atas jasa sertifikasi dari PT. AGS.
- 1.2. Memberikan persetujuan terhadap Tim Audit yang ditunjuk dan Jadwal Proses Sertifikasi yang ditentukan oleh PT. AGS.
- 1.3. Menerima informasi mengenai ketidaksesuaian hasil audit yang dilakukan oleh PT. AGS.
- 1.4. Mendapatkan Sertifikat dan lisensi penggunaan Tanda Sertifikasi PT. AGS.
- 1.5. Mendapatkan publikasi dari PT. AGS melalui Direktori Klien PT. AGS dalam website PT. AGS www.lsags.com.
- 1.6. Membubuhkan Tanda Sertifikasi pada iklan, katalog dan publikasi lainnya sesuai dengan Ketentuan dan Tata Cara Penggunaan Tanda Sertifikasi – AGS.DP.12.
- 1.7. Mempublikasikan Sertifikat sesuai dengan peraturan yang diberikan oleh PT. AGS.
- 1.8. Mendapatkan informasi tentang perubahan persyaratan Tanda Sertifikasi PT. AGS.
- 1.9. Mengajukan keluhan dan banding kepada PT. AGS berkaitan dengan proses sertifikasi.
- 1.10. Memutuskan untuk menambahkan atau mengurangi ruang lingkup sertifikat.
- 1.11. Memutuskan untuk menarik diri dari Sertifikasi PT. AGS.
- 1.12. Memberikan persetujuan terhadap penyaksian audit (witness) yang dilakukan oleh KAN apabila diperlukan dalam rangka pemantauan proses akreditasi PT. AGS dengan pembiayaan PT. AGS.
- 1.13. Memberikan persetujuan terhadap tim audit tambahan (auditor magang atau tenaga ahli) apabila diperlukan dalam rangka meningkatkan kompetensi personil dengan pembiayaan dari PT. AGS

2.0 KEWAJIBAN KLIEN

- 2.1. Memenuhi dan mentaati persyaratan sertifikasi sistem manajemen dan / atau persyaratan produk, serta skema sertifikasi yang ditetapkan oleh PT. AGS dan regulasi yang berlaku di Indonesia.
- 2.2. Menyediakan informasi secara rinci tentang ukuran, lingkup operasi dan multi-site (bila ada) yang dimohonkan untuk dilakukan sertifikasi untuk pembuatan Kesepakatan Kerjasama Sertifikasi.
- 2.3. Menanggung seluruh biaya proses sertifikasi atau surveilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada PT. AGS.



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

DOKUMEN PENDUKUNG	Edisi : A No. Dok : AGS.DP.04
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN LEMBAGA SERTIFIKASI	No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 3 dari 5

- 2.4. Mengimplementasikan dan mengendalikan sistem manajemen produk yang disertifikasi sesuai standar yang berlaku secara terus menerus sesuai dengan ruang lingkup sertifikasi yang diberikan oleh PT. AGS.
- 2.5. Memberikan akses pelaksanaan audit dan surveilan terjadwal, termasuk akses terhadap dokumen rekaman, peralatan dan subkontraktor yang relevan.
- 2.6. Memberikan data dan informasi terkait lingkup produk, proses atau jasa yang mengacu pada skema sertifikasi termasuk standar dan dokumen normative yang berlaku, informasi mengenai daerah distribusi dan lokasi cabang yang tercakup dalam ruang lingkup Sertifikat bila diperlukan oleh PT. AGS.
- 2.7. Menjaga reputasi Sertifikat sedemikian rupa, sehingga tidak mengakibatkan reputasi PT. AGS menjadi buruk atau tidak menggunakan sertifikasi yang dianggap menyesatkan dan tidak sah oleh PT. AGS.
- 2.8. Menerima surveilan sewaktu - waktu dalam rangka penyelidikan yang disebabkan adanya pengaduan atau indikasi lain atau informasi penyalahgunaan sertifikasi atau tanda kesesuaian Sertifikat.
- 2.9. Menginformasikan kepada PT. AGS apabila terjadi perubahan data administrasi, legalitas, sistem mutu, rencana modifikasi proses yang berkaitan dengan ruang lingkup Sertifikat.
- 2.10. Memelihara rekaman dokumen teknis dan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan sertifikasi di PT. AGS selama masa berlaku sertifikasi, baik dalam bentuk elektronik atau dokumen asli selama masa berlaku sertifikasi. Rekaman tersebut tersedia jika diperlukan oleh PT. AGS
- 2.11. Memelihara rekaman semua keluhan / pengaduan Klien dan melakukan tindakan perbaikan yang sesuai untuk penyelesaian keluhan / pengaduan tersebut. Rekaman tersebut tersedia jika diperlukan oleh PT. AGS.
- 2.12. Menghentikan penggunaan Tanda Sertifikasi pada publikasi pada brosur atau iklan apabila terjadi pembekuan atau pencabutan Sertifikat, mengembalikan sertifikasi dan mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
- 2.13. Melakukan tindakan koreksi akibat pembekuan atau pencabutan sertifikasi, berupa menghapus Tanda Sertifikasi dan memberikan informasi publik tentang status sertifikatnya.
- 2.14. Menerima witness dari KAN bila diperlukan.
- 2.15. Membubuhkan Tanda SNI pada produk sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

DOKUMEN PENDUKUNG	Edisi : A No. Dok : AGS.DP.04
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN LEMBAGA SERTIFIKASI	No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 4 dari 5

- 2.16. Jika klien memberikan Salinan dokumen sertifikasi kepada pihak lain, Salinan dokumen tersebut harus direproduksi secara keseluruhan atau seperti yang ditentukan dalam skema sertifikasi
- 2.17. Memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam skema sertifikasi yang berhubungan dengan penggunaan tanda kesesuaian dan informasi terkait dengan produk sesuai ketentuan yang berlaku
- 2.18. Menjaga dan mengendalikan kesesuaian sistem manajemen dan produk yang di produksi dan dipasok olehnya dan telah disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam standar yang dituliskan dalam Sertifikat
- 2.19. Khusus klien produk non pangan olahan :
 - a) Mencantumkan NPB pada barang/kemasan produk yang disertifikasi
 - b) Mendaftarkan NPB produk yang disertifikasi ke Kementerian Perdagangan

3.0 HAK LEMBAGA SERTIFIKASI

- 3.1. Mendapatkan informasi dari klien tentang perusahaan (akta perusahaan, perizinan dan dokumen terkait lainnya) termasuk bila ada perubahan legalitas, sistem mutu rencana modifikasi proses yang berkaitan dengan ruang lingkup sertifikat
- 3.2. Mengakses pabrik dan / atau fasilitas produksi dalam rangka proses sertifikasi sesuai dengan sertifikasi yang akan dilaksanakan
- 3.3. Menanggihkan atau membatalkan lisensi penggunaan logo sesuai dengan SNI ISO/IEC 17021-1:2015 dan SNI ISO/IEC 17065:2012
- 3.4. Menanggihkan, mencabut dan mengaktifkan kembali status sertifikat bila klien lalai atau gagal memenuhi ketentuan dan tata cara sertifikasi.
- 3.5. Dalam melaksanakan pekerjaannya PT. AGS akan menggunakan Auditor yang berkualitas sesuai dengan ruang lingkup yang disertifikasi
- 3.6. PT. AGS berhak untuk mengubah dan memperbaiki Kesepakatan Kerja Sama dan Penawaran yang sesuai untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku
- 3.7. Menunjuk klien dalam rangka witness oleh KAN bilamana diperlukan
- 3.8. Mengikutsertakan Tim Audit tambahan atau Auditor Magang bila diperlukan dalam rangka meningkatkan kompetensi personil dari PT. AGS
- 3.9. Memberi wewenang kepada klien untuk membubuhkan tanda kesesuaian pada produk dalam Sertifikat SNI / Sertifikat Kesesuaian sesuai skema sertifikasi yang ditetapkan



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
DOKUMEN PENDUKUNG	Edisi : A No. Dok : AGS.DP.04
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN LEMBAGA SERTIFIKASI	No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 5 dari 5

4.0 KEWAJIBAN LEMBAGA SERTIFIKASI

- 4.1. Menyediakan informasi tentang persyaratan sertifikasi klien
- 4.2. Menjamin kerahasiaan informasi klien yang diperoleh selama kegiatan sertifikasi
- 4.3. Menjaga objektivitas dan ketidakberpihakkan dalam proses sertifikasi
- 4.4. Melakukan proses sertifikasi sesuai permohonan klien berdasarkan ketentuan yang berlaku
- 4.5. Menyiapkan sumberdaya yang diperlukan dalam proses sertifikasi
- 4.6. Menginformasikan kepada klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi
- 4.7. Menjawab segala bentuk keluhan dan banding dari klien terhadap hasil audit atau keputusan sertifikasi
- 4.8. Mengirimkan Surat Pemberitahuan kepada klien 3 (tiga) bulan sebelum jatuh tempo audit surveilan dan 6 (enam) bulan sebelum sertifikasi ulang.