

PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING



DOKUMEN PENDUKUNG HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN LEMBAGA SERTIFIKASI

Depok, 9 September 2021

Disahkan oleh,

Yudawan Aji P.

Manager Sertifikasi

No. Dok. : DP.02

Edisi : C

No. Revisi : 0

Dilarang menggandakan dokumen ini baik sebagian maupun keseluruhannya dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari LS AGS



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING

Edisi / No. Rev : C / 0
Tanggal : 9 Sept 2021
No. Dok. : DP.0
Halaman : 2 dari 2

SALINAN WEB LS PT. AGS

1.0 HAK KLIEN

- 1.1. Menerima pelayanan atas jasa sertifikasi dari LS AGS.
- 1.2. Memberikan persetujuan terhadap Lead Auditor / Auditor yang ditunjuk dan Jadwal Proses Sertifikasi yang ditentukan oleh LS AGS.
- 1.3. Menerima informasi mengenai ketidaksesuaian hasil audit yang dilakukan oleh LS AGS.
- 1.4. Mendapatkan Sertifikat dan lisensi penggunaan Tanda Sertifikasi LS AGS.
- 1.5. Mendapatkan publikasi dari LS AGS melalui Direktori Klien LS AGS dalam website LS AGS www.ls-ag.com.
- 1.6. Membubuhkan Tanda Sertifikasi pada iklan, katalog dan publikasi lainnya sesuai dengan Ketentuan dan Tata Cara Penggunaan Tanda Sertifikasi – DP.09.
- 1.7. Mempublikasikan Sertifikat sesuai dengan peraturan yang diberikan oleh LS AGS.
- 1.8. Mendapatkan informasi tentang perubahan persyaratan Tanda Sertifikasi LS AGS.
- 1.9. Mengajukan keluhan dan banding kepada LS AGS berkaitan dengan proses sertifikasi.
- 1.10. Memutuskan untuk menambahkan atau mengurangi ruang lingkup sertifikat.
- 1.11. Memutuskan untuk menarik diri dari Sertifikasi LS AGS.
- 1.12. Memberikan persetujuan terhadap penyaksian audit (witness) yang dilakukan oleh KAN apabila diperlukan dalam rangka pemantauan proses akreditasi LS AGS dengan pembiayaan LS AGS.
- 1.13. Memberikan persetujuan terhadap tim audit tambahan (auditor magang atau tenaga ahli) apabila diperlukan dalam rangka meningkatkan kompetensi personil dengan pembiayaan dari LS AGS

2.0 KEWAJIBAN KLIEN

- 2.1. Memenuhi dan mentaati persyaratan sertifikasi sistem manajemen, Ketentuan dan Tata Cara Sertifikasi – DP.04. serta skema sertifikasi yang ditetapkan oleh LS 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 LS AGS.
- 2.4. Mengimplementasikan dan mengendalikan sistem manajemen sesuai standar yang berlaku secara terus menerus sesuai dengan ruang lingkup sertifikasi yang diberikan oleh LS 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 mengenai daerah distribusi dan lokasi cabang yang tercakup dalam ruang lingkup Sertifikat bila diperlukan oleh LS AGS.
- 2.7. Menjaga reputasi Sertifikat sedemikian rupa, sehingga tidak mengakibatkan reputasi LS AGS menjadi buruk atau tidak menggunakan sertifikat yang dianggap menyesatkan dan tidak sah oleh LS AGS.
- 2.8. Menerima surveilan sewaktu - waktu dalam rangka penyelidikan yang disebabkan adanya pengaduan atau indikasi lain atau informasi penyalahgunaan sertifikat atau tanda kesesuaian Sertifikat.
- 2.9. Menginformasikan kepada LS AGS apabila terjadi perubahan data administrasi, legalitas, sistem mutu, rencana modifikasi proses yang berkaitan dengan ruang lingkup Sertifikat.
- 2.10. Memelihara rekaman semua keluhan / pengaduan Klien dan melakukan tindakan perbaikan yang sesuai untuk penyelesaian keluhan / pengaduan tersebut. Rekaman tersebut tersedia jika diperlukan oleh LS AGS.
- 2.11. Menghentikan penggunaan Tanda Sertifikasi pada publikasi pada brosur atau iklan apabila terjadi pembekuan atau pencabutan Sertifikat, mengembalikan sertifikat dan mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
- 2.12. Melakukan tindakan koreksi akibat pembekuan atau pencabutan sertifikat, berupa menghapus Tanda Sertifikasi dan memberikan informasi publik tentang status sertifikatnya.
- 2.13. Menerima witness dari KAN bila diperlukan.
- 2.14. Untuk Sertifikasi PPIU klien berkewajiban memberikan akses pelaksanaan kegiatan evaluasi sertifikasi rutin, evaluasi sertifikasi khusus atau surveilan kepada LS PPIU AGS termasuk akses terhadap pemeriksaan dokumen, rekaman untuk : administrasi sistem manajemen dan kepatuhan, finansial, sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan kualitas pelayanan
- 2.15. Untuk Sertifikasi PPIU klien berkewajiban menginformasikan kepada LS PPIU AGS tanpa penundaan secara tertulis apabila ada perubahan yang signifikan terkait status hukum, sumber daya lokasi, struktur manajemen, sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap jenis layanan yang disediakan LS PPIU AGS dengan melampirkan Surat Keputusan Perubahan PPIU yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama.

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. Menangguhkan atau membatalkan lisensi penggunaan logo sesuai dengan SNI ISO/IEC 17021-1:2015 dan SNI ISO/IEC 17065:2012
- 3.4. Menangguhkan, mencabut dan mengaktifkan kembali status sertifikat bila klien lalai atau gagal memenuhi ketentuan dan tata cara sertifikasi.
- 3.5. Dalam melaksanakan pekerjaannya LS AGS akan menggunakan Auditor yang berkualitas sesuai dengan ruang lingkup yang disertifikasi
- 3.6. LS 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 LS AGS

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.
- 4.9. Untuk sertifikasi PPIU LS AGS berkewajiban menerbitkan sertifikat Usaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, setelah mendapat masukan dari Direktur Bina Umrah dan Haji dan dilakukan evaluasi oleh Panitia Teknis terhadap laporan hasil audit sertifikasi dari Tim Auditor