

A. Hak Klien Lembaga Sertifikasi (ISO/IEC 17065)

Klien berhak untuk:

1. Mendapatkan informasi yang jelas

- Prosedur sertifikasi, ruang lingkup, persyaratan, biaya, dan jangka waktu sertifikasi.

2. Mendapatkan layanan sertifikasi yang adil dan tidak diskriminatif

- Perlakuan yang sama tanpa memandang ukuran usaha, lokasi, atau afiliasi tertentu
(klausa 4 – *Impartiality*).

3. Mendapatkan kerahasiaan informasi

- Seluruh data dan informasi klien dijaga kerahasiaannya oleh lembaga sertifikasi
(klausa 4.5 – *Confidentiality*).

4. Menggunakan sertifikat dan tanda sertifikasi

- Sesuai dengan ketentuan penggunaan yang ditetapkan oleh lembaga sertifikasi
(klausa 7.1.4).

5. Mendapatkan laporan hasil sertifikasi

- Termasuk hasil audit, temuan, dan keputusan sertifikasi.

6. Mengajukan banding dan keluhan

- Atas keputusan sertifikasi, hasil audit, atau layanan lembaga sertifikasi
(klausa 7.13 & 7.14).

7. Mendapatkan pemberitahuan perubahan persyaratan

- Jika terdapat perubahan standar, skema, atau aturan sertifikasi
(klausa 7.10).

B. Kewajiban Klien Lembaga Sertifikasi (ISO/IEC 17065)

Klien wajib untuk:

1. Memenuhi seluruh persyaratan sertifikasi

- Sesuai standar, skema sertifikasi, dan peraturan yang berlaku (klausa 7.1.1).

2. Memberikan informasi yang benar dan lengkap

- Terkait produk, proses, sistem, dan dokumen pendukung sertifikasi.

3. Memberikan akses untuk kegiatan evaluasi

- Termasuk audit, inspeksi, pengambilan contoh, dan penilaian ulang (klausa 7.4).

4. Menindaklanjuti ketidaksesuaian

- Melakukan tindakan korektif sesuai batas waktu yang ditetapkan.

5. Menggunakan sertifikat dan logo secara benar

- Tidak menyesatkan, tidak digunakan di luar ruang lingkup sertifikasi (klausa 7.1.4).

6. Memberitahukan perubahan yang relevan

- Perubahan bahan, proses, lokasi, organisasi, atau sistem yang dapat memengaruhi status sertifikasi (klausa 7.10).

7. Membayar biaya sertifikasi

- Sesuai perjanjian yang telah disepakati.

8. Menghentikan klaim sertifikasi jika sertifikat dicabut/dibekukan

- Termasuk penarikan penggunaan logo atau pernyataan sertifikasi (klausa 7.11).