	PROSEDUR MUTU LSPRO-BBIA	No. Dok : PR - AP.11 Edisi / Revisi : 5/0 Halaman : 1 dari 5 Tgl. pengesahan : 10/12/2015
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN PENGGUNAAN TANDA SNI		

1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini menguraikan tanggung jawab dan metode yang digunakan LSPRO-BBIA sehubungan dengan:


- Hak dan kewajiban pelanggan yang telah memperoleh Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) dari LSPRO-BBIA dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penggunaan SPPT-SNI.
- Tindakan koreksi terhadap hal-hal yang terkait dengan penyalahgunaan SPPT SNI dan atau penanganan (tindaklanjut terhadap) produk yang sudah disertifikasi kemudian diketahui berbahaya, mengacu pada Pedoman Standardisasi Nasional (PSN) 307-2006: Pedoman bagi lembaga sertifikasi untuk melakukan tindakan koreksi terhadap penyalahgunaan tanda kesesuaian atau terhadap produk bertanda kesesuaian namun ternyata berbahaya.

2. DEFINISI

Tidak ada.

3. TANGGUNG JAWAB

- 3.1. Deputi Mutu menyiapkan "Dokumen Hak dan Kewajiban Pelanggan Terhadap Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI yang Diterbitkan oleh LSPRO-BBIA", untuk diberikan kepada masing-masing Klien setelah memperoleh SPPT-SNI dari LSPRO-BBIA.


	PROSEDUR MUTU LSPRO-BBIA	No. Dok : PR - AP.11 Edisi / Revisi : 5/0 Halaman : 2 dari 5 Tgl. pengesahan : 10/12/2015
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN PENGGUNAAN TANDA SNI		

- 3.2. Pelanggan bertanggung jawab untuk melaksanakan dan menegaskan peraturan sehubungan dengan kondisi penggunaan sertifikat yang dijelaskan dalam bagian 4 dibawah ini.
- 3.3. Ketua Tim Audit memonitor penggunaan tanda SNI setiap kali melakukan kunjungan pengawasan ke Klien dan melaporkannya kepada Manajer Operasi.
- 3.4. Ketua LSPRO-BBIA berdasarkan laporan dari Manajer Operasi menindaklanjuti setiap adanya laporan/informasi terjadinya penyimpangan peraturan penggunaan tanda SNI oleh Klien.


4. PROSEDUR

Klien yang telah memperoleh SPPT-SNI dari LSPRO-BBIA diperbolehkan menggunakan Tanda SNI. Klien harus melaksanakan peraturan-peraturan sehubungan penggunaan tanda SNI tersebut seperti yang dijelaskan dibawah ini.

- 4.1. Klien yang berhak atas Penggunaan Tanda SNI yang dikeluarkan untuk perusahaannya hanya diperbolehkan menggunakan tanda SNI tersebut dalam hal-hal yang berkaitan dengan produk yang telah disertifikasi.
- 4.2. Tanda SNI diperbolehkan untuk dipergunakan pada produk dan kemasan, iklan katalog dan publikasi lainnya.
- 4.3. Perbandingan ukuran tanda SNI sesuai dengan tata cara pembubuhan tanda SNI yang diuraikan dalam Pedoman KAN 403:2011: Penilaian kesesuaian – Ketentuan umum penggunaan tanda Kesesuaian berbasis SNI dan/atau regulasi teknis.

	PROSEDUR MUTU LSPRO-BBIA	No. Dok : PR - AP.11 Edisi / Revisi : 5/0 Halaman : 3 dari 5 Tgl. pengesahan : 10/12/2015
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN PENGGUNAAN TANDA SNI		

- 4.4. Tanda SNI diperbolehkan untuk diproduksi dalam berbagai ukuran, dengan perbandingan seperti tersebut pada 4.3, tetapi tanda tersebut harus diproduksi secara utuh.
- 4.5. Apabila Klien menyalahgunakan tanda SNI, maka Ketua LSPRO-BBIA menginstruksikan kepada Klien mengenai langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian atau penyalahgunaan sertifikat dan harus diselesaikan dalam waktu tertentu sesuai dengan tingkat ketidaksesuaian.
- 4.6. Apabila Klien tidak dapat memperbaiki ketidaksesuaian dalam waktu yang telah ditentukan atau secara sengaja meneruskan penyalahgunaan tanda SNI, maka SPPT-SNI nya harus ditunda atau dicabut, sesuai dengan Prosedur Penangguhan dan Pembatalan Sertifikat (PR-AP.12) dan dipertimbangkan tindakan hukum yang akan diambil.
- 4.7. Manajer Operasi melakukan pengawasan penggunaan tanda SNI dalam rangka mengamankan penggunaannya. Metode pengawasan antara lain dilakukan dengan: kunjungan pengawasan, kunjungan sewaktu-waktu, memeriksa contoh produk yang beredar di pasar, dan cara lain yang dimungkinkan.
- 4.8. Apabila Klien memutuskan untuk menarik diri dari Sertifikasi ABI-Pro atau bila sertifikasi ditunda atau dicabut oleh ABI-Pro, maka Klien harus segera menghentikan penggunaan semua dokumen ataupun media yang dipergunakan untuk menampilkan tanda SNI. Dalam hal ini tanda SNI juga harus dihapus.


	PROSEDUR MUTU LPro-BBIA	No. Dok : PR - AP.11 Edisi / Revisi : 5/0 Halaman : 4 dari 5 Tgl. pengesahan : 10/12/2015
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN PENGGUNAAN TANDA SNI		

4.9. Klien wajib memberitahu LPro-BBIA apabila terjadi perubahan pada perusahaan Klien yang berkaitan dengan satu atau lebih hal-hal berikut:

- perubahan penting yang mempengaruhi desain produk atau spesifikasi
- perubahan dalam standar yang harus dipenuhi oleh produk yang disertifikasi
- perubahan kepemilikan, struktur atau manajemen pelanggan
- jika ada informasi lain yang menunjukkan bahwa produk tidak memenuhi persyaratan sistem sertifikasi.

4.10. Dalam hal terjadi perubahan Standar acuan atau metode yang digunakan dalam proses Sertifikasi Produk (Standar Sistem Manajemen Mutu/Keamanan Pangan, Standar Produk, Metode pengambilan contoh dsb), maka Manajer Operasi memberitahukan secara tertulis kepada Klien untuk menyesuaikan dengan standar atau metode baru yang digunakan dalam jangka waktu tertentu yang ditetapkan. Batas waktu penyesuaian tersebut disesuaikan dengan kondisi perubahan yang terjadi, dengan mempertimbangkan:

- pemenuhan persyaratan kesehatan, keselamatan, atau lingkungan
- waktu dan biaya yang dibutuhkan
- jumlah persediaan yang tersisa
- mencegah keuntungan komersil yang tidak diinginkan terhadap suatu produksi atau desain tertentu
- masalah operasional lembaga sertifikasi produk

	PROSEDUR MUTU LSPRO-BBIA	No. Dok : PR - AP.11 Edisi / Revisi : 5/0 Halaman : 5 dari 5 Tgl. pengesahan : 10/12/2015
HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN DAN PENGGUNAAN TANDA SNI		

4.11. Apabila berdasarkan evaluasi LSPRO-BBIA, perubahan yang dimaksud pada butir 4.10. memerlukan pemeriksaan lebih lanjut untuk memastikan bahwa pelanggan mampu menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi, LSPRO-BBIA akan memberitahu kepada Klien. Sebelum dipastikan bahwa Klien telah mampu menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi maka pelanggan diinstruksikan untuk tidak mengedarkan produk yang berkaitan dengan perubahan yang terjadi.

4.12. Dalam hal LSPRO-BBIA melakukan penyimpangan persyaratan sertifikasi yang langsung atau tidak langsung berpengaruh terhadap Klien, maka pelanggan diberikan hak untuk mengajukan keluhan, banding dan meminta penyelesaian perselisihan, maupun tuntutan.

5. REKAMAN

Manajer Operasi memelihara:

- Rekaman atau daftar Klien yang memperoleh Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI).
- Rekaman monitoring penggunaan tanda SNI oleh Klien.

6. FORMULIR STANDAR

--