



SKEMA SERTIFIKASI

LSSMM ICP Elaborasi Surabaya

PT. ICP ELABORASI SURABAYA
Jl. Raya Bangkingan No 89 A Surabaya

SISTEM MANAJEMEN MUTU

LSSMM-ICP-LM-SC; 01/07/24; 00/00

1. Ruang Lingkup

Skema ini berlaku untuk kategori sektor kegiatan berikut:

1. sektor Pertambangan dan Penggalian (2)
2. sektor Produk Makanan, Minuman dan Tembakau (3)
3. sektor Bahan kimia, produk kimia dan serat (12)

2. Acuan Normatif

Dokumen acuan dalam skema ini adalah SNI ISO 9001:2015

3. Prosedur Sertifikasi

Prosedur Sertifikasi menggunakan sistem sertifikasi tipe 5 (lima).

4. Tahapan Sertifikasi

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
I SELEKSI			
1	Permohonan 1) <i>Dokumen Permohonan</i> Menggunakan Format LSSMM-ICP-F-PR6-1 yang diajukan oleh: • Produsen (pihak yang melakukan proses produksi); • Importir sebagai perwakilan resmi di Indonesia.	Pemohon	-
	2) <i>Dokumen legalitas perusahaan</i> a. Salinan Akta Pendirian perusahaan dan perubahannya, bagi produsen dalam negeri, atau salinan akta sejenis bagi produsen luar negeri yang sudah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia oleh penerjemah tersumpah;		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	b. Salinan Nomor Induk Berusaha (NIB) c. Salinan Perizinan Usaha Industri sesuai dengan lingkup yang diajukan bagi produsen dalam negeri atau salinan perizinan sejenis bagi produsen luar negeri yang sudah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia oleh penterjemah tersumpah; d. Salinan NPWP. 3) Dokumen teknis perusahaan a. Biodata Direktur / Wakil Manajemen Mutu b. Struktur Organisasi; c. <i>Contract Agreement Manufacturer Importir</i> ; d. Peta Proses bisnis perusahaan e. Denah lokasi f. Alur Proses g. Dokumen Mutu; h. Daftar Induk Dokumen/Daftar Informasi Terdokumentasi. Untuk produsen luar negeri, seluruh dokumen dalam Bahasa Indonesia.		
2	<i>Verifikasi Kelengkapan Dokumen</i> Menghimpun dan memastikan dokumen pada tahap seleksi telah lengkap dan sesuai dengan Penilaian Kelengkapan dan Kesesuaian Dokumen (LSSMM-ICP-F-PR6-2).	Manajer Teknis	12 hari
3.	<i>Durasi Asesmen</i> a. Asesmen kecukupan, 1 (satu) <i>mandays</i> (orang hari). b. Asesmen kesesuaian untuk sertifikasi awal (baru) atau sertifikasi ulang/resertifikasi 2 (dua) <i>mandays</i> (orang hari), mengacu pada ketentuan perhitungan <i>man/days</i> asesmen mengacu pada IAF MD 5:2023.		
4.	<i>Personel Evaluasi</i> a. memiliki kompetensi yang sesuai/sejenis; b. merupakan Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Indonesia; c. lancar berbahasa Indonesia;		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	d. memahami ketentuan peraturan perundang-undangan; e. mendapatkan penugasan dari LSSMM.		
5.	Rencana Evaluasi LSSMM menyusun rencana evaluasi untuk menetapkan personil dan sumber daya lain yang akan digunakan untuk evaluasi.	Manajer Teknis	7 hari
6.	Konfirmasi Program Asesmen dan Kesepakatan a. LSSMM ICP Elaborasi Surabaya menyampaikan rencana, termasuk tim asesor, aspek keuangan dan rentang waktu yang dibutuhkan kepada pelanggan; b. Menjalin kesepakatan Perjanjian Kerjasama Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (LSSMM-ICP-F-PR6-3) antara LSSMM ICP Elaborasi Surabaya dengan pelanggan.	Manajer Teknis	7 hari
II DETERMINASI			
1	Asesmen Tahap 1 (Audit Kecukupan) 1) Dilaksanakan oleh tim atau perwakilan tim yang akan melaksanakan asesmen tahap 2 (audit kesesuaian). 2) Melakukan tinjauan dokumen administrasi dan dokumen tambahan terkait sistem manajemen mutu (diterjemahkan dalam bahasa Indonesia bagi produsen luar negeri), yaitu: a. pedoman mutu; b. rencana mutu; c. diagram alir proses produksi; d. laporan audit internal yang terakhir; e. laporan rapat tinjauan manajemen yang terakhir; f. struktur organisasi; g. peta lokasi; h. daftar fasilitas dan peralatan produksi; i. daftar informasi terdokumentasi; j. proses bisnis. 3) Memastikan kebenaran dan kesesuaian dokumen dan daftar informasi terdokumentasi yang disampaikan oleh pemohon.	Tim Asesor	1 hari
2	Asesmen Tahap 2 (Audit Kesesuaian)		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	1) Asesmen tahap 2 (audit kesesuaian) dilaksanakan setelah persyaratan audit tahap 1 terpenuhi; 2) Ketua Tim Asesor menyiapkan rencana asesmen (<i>asesment plan</i>) sesuai dengan lingkup yang diajukan; 3) Minimal 1 orang dari tim Asesor memiliki kompetensi teknis sesuai lingkup sertifikasi ; 4) Asesor harus memiliki kompetensi yang sesuai/sejenis, merupakan Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Indonesia, lancar berbahasa Indonesia, memahami peraturan perundang undangan terkait.	Asesor	2 hari
3	Lingkup asesmen Asesmen pada sistem manajemen mutu mengacu pada SNI ISO 9001:2015 pada seluruh elemen sistem fungsi organisasi sesuai dengan lingkup yang diajukan.	Tim Asesmen	Sesuai mandays
4	Kategori Ketidaksesuaian a. Mayor apabila berhubungan langsung dengan mutu dan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan atau sistem manajemen mutu tidak berjalan, maka tindakan koreksi diberi waktu maksimal 1 (satu) bulan untuk melakukan tindakan perbaikan; atau b. Minor apabila terdapat inkonsistensi dalam menerapkan sistem manajemen mutu maka diberi waktu 2 (dua) bulan untuk melakukan perbaikan.	Tim Asesmen	Sesuai mandays
5	Verifikasi 1) Pelanggan atau klien harus menyampaikan tanggapan dan atau tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang disebutkan pada laporan hasil asesmen sesuai dengan kategori ketidaksesuaian; 2) Tindakan perbaikan dari pelanggan yang telah disampaikan kepada LSSMM ICP Elaborasi Surabaya, diverifikasi efektifitasnya oleh Tim Asesmen yang ditugaskan sebelumnya.	Asesor	6 hari
III PENINJAUAN DAN KEPUTUSAN			
1	Tinjauan terhadap Laporan Asesmen dan Hasil Verifikasi 1) Dilaksanakan oleh Tim Resensi; 2) Paling sedikit 1 (satu) orang dari Tim Resensi memiliki kompetensi Proses Produksi; 3) Tim Resensi melakukan Tinjauan Laporan Asesmen dan hasil verifikasi tindakan perbaikan; 4) Tinjauan yang dihasilkan menjadi bahan penetapan rekomendasi keputusan sertifikasi.	Tim Resensi	8 hari
2	Keputusan Sertifikasi		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	1) Masa berlaku Sertifikat Sistem Manajemen Mutu selama 3 (tiga) tahun; 2) Sertifikat Sistem Manajemen Mutu mencantumkan informasi: a. Nama dan lokasi geografis tiap klien yang telah disertifikasi; b. Tanggal efektif pemberian, perluasan atau pengurangan lingkup sertifikasi, atau pembaharuan sertifikasi sebelum tanggal penetapan sertifikasi; c. Tanggal habis masa berlaku atau tanggal sertifikasi ulang konsisten dengan siklus sertifikasi ulang; d. Nomor Sertifikat Sistem Manajemen Mutu; e. Standar sistem manajemen dan/atau dokumen normatif lain, termasuk tanggal penerbitan yang digunakan untuk mengaudit klien yang telah disertifikasi; f. Lingkup sertifikasi yang berhubungan dengan tipe kegiatan, produk dan jasa yang berlaku di tiap lokasi tanpa menimbulkan salah pengertian atau keraguan; g. Nama, alamat dan tanda sertifikasi LSSMM ICP Elaborasi Surabaya; h. Informasi lain yang dipersyaratkan oleh standar dan/atau dokumen normatif lain yang digunakan untuk sertifikasi; i. Pada penerbitan dokumen sertifikasi yang direvisi, dokumen terdahulu yang tidak berlaku lagi ditarik digantikan dengan dokumen revisi.	Tim Resensi	2 hari
IV LISENSI			
1	<i>Ketentuan Penggunaan Tanda Sertifikasi</i> 1) Tanda sertifikasi dapat diartikan sebagai simbol bahwa sistem manajemen mutu organisasi pelanggan/klien telah tersertifikasi sehingga meningkatkan citra organisasi. 2) Pemegang Sertifikasi Sistem Manajemen dapat mempublikasikan bahwa telah diberi wewenang oleh LSSMM ICP Elaborasi Surabaya untuk membubuhkan tanda sertifikasi bagi sistem manajemen mutu sesuai lingkup dalam sertifikat. 3) Tempat-tempat yang diperbolehkan menggunakan tanda sertifikasi sistem manajemen, diantaranya namun tidak terbatas pada: a. Material publisitas organisasi (kop surat, brosur, iklan, kartu nama, situs web, dan sejenisnya) b. Interior dan eksterior bangunan klien c. Seragam kerja klien d. Dokumen kerja klien 4) Sertifikasi sistem manajemen merupakan sertifikasi yang diperuntukkan bagi sistem manajemen sebuah organisasi. Untuk itu pelanggan/klien tidak diperbolehkan menggunakan tanda sertifikasi pada tempat-tempat sebagai berikut:	Direktur	1 hari

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	a. Produk b. Kemasan primer dan; c. kemasan sekunder produk 5) Tanda sertifikasi sistem manajemen mutu juga dilarang digunakan pada tempat-tempat sebagai berikut: a. Laporan atau sertifikat hasil uji, bagi laboratorium pengujian; b. Laporan atau sertifikat kalibrasi, bagi laboratorium kalibrasi; c. Laporan atau sertifikat inspeksi bagi lembaga inspeksi. 6) Kendati tanda sertifikasi dilarang digunakan pada kemasan produk (poin 4), namun khusus kemasan sekunder diperbolehkan mencantumkan pernyataan yang menjelaskan bahwa sistem manajemen organisasi telah tersertifikasi. Pernyataan yang dibuat oleh klien tersebut tersebut: a. Harus tidak menyiratkan bahwa yang tersertifikasi adalah produk atau jasa yang dihasilkan; b. Harus mencakup informasi nama klien atau merek dagang produk atau jasa; c. Harus mencakup jenis sistem manajemen mutu dengan standar SNI ISO 9001; d. Harus mencakup informasi bahwa LSSMM ICP Elaborasi Surabaya sebagai lembaga yang memberikan sertifikasi.		
2	<i>Penundaan/pembekuan sertifikasi</i> LSSMM ICP Elaborasi Surabaya dapat membekukan sebagian atau seluruh ruang lingkup sertifikasi apabila: 1) Pelanggan atau klien gagal melakukan tindakan perbaikan terhadap temuan ketidaksesuaian pada kunjungan asesmen, surveilen, reassesmen untuk rentang waktu yang telah ditetapkan; 2) Pelanggan atau klien gagal tidak melaksanakan kewajiban surveilen berkala sesuai jadwal yang ditetapkan; 3) Informasi atau komplain konsumen yang membuktikan bahwa pemegang sertifikat tidak dapat memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu; 4) Pemegang sertifikat menyalahgunakan tanda sertifikasi LSSMM ICP Elaborasi Surabaya; 5) Kesimpulan tim asesmen menyatakan bahwa sejumlah ketidaksesuaian mengakibatkan penerapan sistem manajemen tidak efektif; 6) Atas permintaan pemegang sertifikat Sistem Manajemen Mutu; 7) Penundaan sertifikasi sebelum pencabutan selama periode pembekuan, pelanggan atau klien tidak boleh membuat pernyataan yang menyesatkan terhadap status sertifikat sejak pemberitahuan pembekuan; 8) Pembekuan sertifikasi dilakukan apabila LSSMM telah menerbitkan surat peringatan hingga 2 (dua) kali dalam kurun waktu 2 (dua) bulan dan klien belum dapat melaksanakan perbaikan yang dipersyaratkan LSSMM sesuai waktu yang telah ditetapkan.		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	9) Manajer Teknis mengkomunikasikan kepada klien terkait proses pembekuan sertifikat dan memberikan informasi terkait tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mengakhiri pembekuan dan mengembalikan sertifikasi sesuai dengan persyaratan dalam skema sertifikasi.		
3	<i>Pencabutan sertifikasi</i> LSSMM ICP Elaborasi Surabaya dapat mencabut Sertifikat Sistem Manajemen Mutu apabila : 1) Keinginan pelanggan atau klien dibuat secara tertulis dan alasan – alasannya; 2) Pelanggaran terhadap standar yang dilakukan kegagalan memenuhi ketentuan/prosedur sertifikasi; 3) Tidak memenuhi persyaratan sertifikasi baru karena adanya revisi standar; 4) Pelanggan atau klien mengalami kebangkrutan; 5) Melakukan pelanggaran/penyalahgunaan tanda sertifikasi: a. Menggunakan tanda sertifikasi diluar ketentuan yang telah ditetapkan; b. Menggunakan tanda sertifikasi diluar ruang lingkup sertifikat/ Penggunaan tanda sertifikasi secara tidak sah. 6) Penyalahgunaan tanda sertifikasi yang diterbitkan, pelanggaran ketentuan perjanjian, pengendalian mutu yang kurang memadai, kesalahan penilaian kesesuaian yang dilakukan oleh LSSMM; 7) Tidak melanjutkan sertifikasinya; 8) Pencabutan sertifikat dilakukan jika klien belum dapat melaksanakan perbaikan yang dipersyaratkan oleh LSSMM setelah diterbitkan surat pembekuan sertifikat dalam kurun waktu maksimal 2 (dua) Bulan. 9) Pencabutan Sertifikat Sistem Manajemen Mutu dilakukan oleh LSSMM ICP Elaborasi Surabaya atas persetujuan Direktur.		
4	<i>Penyalahgunaan tanda sertifikasi</i> 1) LSSMM ICP Elaborasi Surabaya akan mengambil tindakan jika ditemukan adanya penggunaan sertifikat atau tanda sertifikasi tidak benar dalam penggunaan, atau dapat menyesatkan; 2) Referensi yang salah dalam skema sertifikasi atau ditemukan penggunaan sertifikat atau tanda yang menyesatkan dalam adpertsensi, iklan, katalog, dll, akan ditangani dengan tindakan yang sesuai, yang mungkin termasuk tindakan hukum atau tindakan koreksi atau publikasi pelanggaran tersebut; 3) Dalam kasus penyalahgunaan sertifikat atau tanda sertifikasi oleh pelanggan, tindakan korektif akan diambil; 4) Penarikan penggunaan tanda sertifikasi dapat dipublikasikan oleh LSSMM ICP Elaborasi Surabaya.		
V SURVEILEN			
1	<i>Ketentuan Surveilen</i>		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	1) LSSMM ICP Elaborasi Surabaya akan melakukan surveilen untuk melakukan pengawasan penerapan sertifikasi sistem manajemen mutu terhadap pelanggan, untuk menjamin konsistensi pemenuhan persyaratan sistem manajemen mutu; 2) Surveilen dilakukan sedikitnya sekali dalam satu tahun kalender, kecuali untuk tahun resertifikasi. Tanggal surveilen pertama sesudah sertifikasi awal tidak melampaui 12 bulan sejak tanggal penetapan sertifikasi.		
2	Tinjauan Persyaratan Sertifikasi 1) LSSMM ICP Elaborasi Surabaya memastikan persyaratan sertifikasi masih berlaku 2) Kegiatan survailen harus mencakup audit lapangan mengenai pemenuhan persyaratan spesifik dari sistem manajemen klien berkaitan dengan standar sertifikasi yang diberikan. 3) Aspek-aspek sertifikasi; 4) Tinjauan pernyataan klien berkaitan dengan kegiatannya (misalnya bahan promosi, laman situs) 5) Permintaan untuk memberikan informasi yang didokumentasi (tertulis atau media elektronik); 6) Cara monitor kinerja sistem manajemen mutu organisasi.	Manajer Teknis	11 hari
3.	Durasi Asesmen Asesmen kesesuaian untuk 2 (dua) mandays (orang hari), mengacu pada ketentuan perhitungan <i>man/days</i> asesmen mengacu pada IAF MD 5:2023.		
4.	Personel Evaluasi a. memiliki kompetensi yang sesuai/sejenis; b. merupakan Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Indonesia; c. lancar berbahasa Indonesia; d. memahami ketentuan peraturan perundang-undangan; e. mendapatkan penugasan dari LSSMM.		
5.	Rencana Evaluasi LSSMM menyusun rencana evaluasi untuk menetapkan personil dan sumber daya lain yang akan digunakan untuk evaluasi.	Manajer Teknis	7 hari
6.	Konfirmasi Jadwal Surveilen		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	LSSMM ICP Elaborasi Surabaya menyampaikan rencana, termasuk tim asesor, aspek keuangan dan rentang waktu yang dibutuhkan kepada pelanggan.	Manajer Teknis	7 hari
7	Pelaksanaan surveilen 1) Ketua Tim Asesor menyiapkan rencana asesmen (<i>asesment plan</i>) sesuai dengan lingkup yang diajukan; 2) Minimal 1 orang dari tim Asesor memiliki kompetensi teknis sesuai lingkup sertifikasi; 3) Asesor harus memiliki kompetensi yang sesuai/sejenis, merupakan Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Indonesia, lancar berbahasa Indonesia, memahami peraturan perundang undangan terkait.	Asesor	2 hari
8	Lingkup asesmen Asesmen pada sistem manajemen mutu mengacu pada SNI ISO 9001:2015 sesuai dengan lingkup yang diajukan mencakup: a. audit internal dan tinjauan manajemen; b. tinjauan tindakan ketidaksesuaian yang diidentifikasi selama audit sebelumnya; c. penanganan keluhan; d. efektivitas sistem manajemen berkenaan dengan usaha mencapai sasaran klien yang telah disertifikasi dan hasil yang diharapkan dari sistem manajemen tersebut; e. kemajuan kegiatan yang direncanakan dengan tujuan perbaikan berkelanjutan; f. pengendalian operasi berlanjut; g. tinjauan perubahan; h. penggunaan acuan sertifikasi lain.	Tim Asesmen	Sesuai mandays
9	Kategori Ketidaksesuaian a. Mayor apabila berhubungan langsung dengan mutu dan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan atau sistem manajemen mutu tidak berjalan, maka tindakan koreksi diberi waktu maksimal 1 (satu) bulan untuk melakukan tindakan perbaikan; atau b. Minor apabila terdapat inkonsistensi dalam menerapkan sistem manajemen mutu maka diberi waktu 2 (dua) bulan untuk melakukan perbaikan.		
10	Verifikasi 1) Pelanggan atau klien harus menyampaikan tanggapan dan atau tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang disebutkan pada laporan hasil asesmen sesuai dengan kategori ketidaksesuaian;	Asesor	6 hari

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	2) Tindakan perbaikan dari pelanggan yang telah disampaikan kepada LSSMM ICP Elaborasi Surabaya, diverifikasi efektifitasnya oleh Tim Asesmen yang ditugaskan sebelumnya.		
11	<i>Tinjauan terhadap Laporan Asesmen dan Hasil Verifikasi</i> 1) Dilaksanakan oleh Tim Resensi; 2) Paling sedikit 1 (satu) orang dari Tim Resensi memiliki kompetensi Proses Produksi; 3) Tim Resensi melakukan Tinjauan Laporan Asesmen dan hasil verifikasi tindakan perbaikan; 4) Tinjauan yang dihasilkan menjadi bahan penetapan rekomendasi keputusan sertifikasi.	Tim Resensi	8 hari
VI KETENTUAN LAIN			
1	<i>Perubahan Yang Mempengaruhi Sertifikasi</i> 1) Bila standar atau dokumen normatif lain yang merupakan bagian dari persyaratan sertifikasi berubah, LSSMM ICP Elaborasi Surabaya mengharuskan pelanggan menyesuaikan dengan persyaratan baru tersebut dan akan diberi informasi tentang tanggal perubahan persyaratan produk yang baru serta tanggal efektif yang mencerminkan masa transisi. 2) Tanggal efektif kadaluarsa dokumen normatif atau standar atau lainnya tersebut dikomunikasikan oleh LSSMM ICP Elaborasi Surabaya untuk semua pelanggan yang memungkinkan mereka punya waktu yang cukup untuk mengambil tindakan yang tepat. 3) Bila organisasi pembuat standar atau yang bertanggung jawab untuk dokumen normatif atau dokumen lainnya menetapkan masa transisi berlakunya dokumen yang digantikan, maka tanggal waktu transisi menjadi batas validitas dokumen kecuali dinyatakan lain oleh hukum. 4) LSSMM ICP Elaborasi Surabaya juga akan menetapkan tanggal efektif meliputi : a. Pemenuhan terhadap peraturan atau kewajiban sesuai kontrak; b. Pentingnya pemenuhan persyaratan kesehatan, keselamatan, atau lingkungan yang telah direvisi; c. Jangka waktu dan biaya yang diperlukan untuk penyesuaian untuk memenuhi persyaratan yang direvisi. 5) LSSMM ICP Elaborasi Surabaya akan menghindari keuntungan komersial yang diberikan kepada produsen atau pembuat desain produk tertentu; 6) Apabila ada kendala operasional, LSSMM ICP Elaborasi Surabaya akan menginformasikan lebih lanjut; 7) Bila ada perubahan persyaratan skema oleh LSSMM ICP Elaborasi Surabaya, LSSMM ICP Elaborasi Surabaya akan menginformasikan kepada pelanggan. Perubahan tersebut dapat berupa: a. Kriteria dan prosedur penilaian;		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
	b. Ketentuan lisensi tanda sertifikasi; c. Persyaratan kualifikasi dan prosedur lembaga penilaian kesesuaian terkait. 8) Pelanggan harus menginformasikan ke LSSMM ICP Elaborasi Surabaya tentang adanya modifikasi proses bisnis yang dapat mempengaruhi pemenuhan persyaratan. 9) LSSMM ICP Elaborasi Surabaya akan menentukan apakah perubahan/ modifikasi membutuhkan penilaian lebih lanjut. 10) Dalam kasus tersebut, pelanggan tidak diizinkan untuk menggunakan tanda sertifikasi LSSMM ICP Elaborasi Surabaya menyatakan kesesuaiannya kepada pelanggan. 11) Bila pelanggan ingin memperluas lingkup sertifikasinya, maka pelanggan mengajukan ke LSSMM ICP Elaborasi Surabaya. 12) Dalam kasus tersebut, LSSMM ICP Elaborasi Surabaya dapat memutuskan untuk tidak melakukan penilaian tambahan untuk menentukan bahwa organisasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan. 13) Jika dinyatakan memenuhi, maka penambahan ruang lingkup sertifikasi dapat diberikan dengan perjanjian lisensi yang baru.		
2	Kerahasiaan LSSMM ICP Elaborasi Surabaya bertanggung jawab memastikan bahwa kerahasiaan informasi dikelola oleh semua karyawannya dan termasuk karyawan dari subkontraktor mengenai semua informasi yang diperoleh sebagai hasil dari hubungannya dengan pelanggan, ini berlaku juga untuk informasi yang diperoleh pada tahap aplikasi.		
3	Pertanggungugatan Semua masalah pertanggungugatan produk diselesaikan berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh LSSMM ICP Elaborasi Surabaya		
4	Keluhan dan Pengaduan 1) Pelanggan memiliki hak untuk melakukan keluhan kepada LSSMM ICP Elaborasi Surabaya tentang aspek layanan yang diberikan. Pelanggan juga dapat mengajukan pengaduan (banding) kepada LSSMM ICP Elaborasi Surabaya untuk keputusan pemberian, pemeliharaan, perluasan, pembekuan, pencabutan atau mengakhiri sertifikasi. 2) Dalam semua kasus terebut, proses keluhan dan banding kepada lembaga sertifikasi akan berlaku seperti yang dijelaskan dalam ISO/IEC 17021: 2015-1 klausul 9.8, yang telah menjadi kebijakan LSSMM ICP Elaborasi Surabaya dan tertuang dalam dokumentasi LSSMM ICP Elaborasi Surabaya.		

NO	URAIAN	PENGELOLA	DURASI
5	Biaya Sertifikasi 1) Besarnya biaya sertifikasi dihitung berdasarkan besarnya biaya yang diperlukan untuk biaya evaluasi lapangan dan biaya administrasi. 2) Biaya tersebut akan diinformasikan bersama dengan perjanjian sertifikasi, dan dibayarkan setelah perjanjian ditanda tangani. 3) Biaya sertifikasi dapat dibayarkan langsung oleh pelanggan.		
6	Perubahan Skema Skema sertifikasi ini dapat berubah sewaktu waktu sesuai dengan perkembangan sistem sertifikasi, teknologi proses dan mutu, standar dan regulasi. Bila ada perubahan skema sertifikasi, LSSMM ICP Elaborasi Surabaya akan menginformasikan kepada pelanggan yang telah disertifikasi.		
7	Sertifikasi Ulang Sertifikasi ulang dapat dilakukan terhadap perusahaan yang telah mendapat sertifikasi dari LSSMM ICP Elaborasi Surabaya, dengan proses penerbitan sertifikat dilakukan sesuai dengan proses I s/d V.		