

LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi

Judul : PROSEDUR
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAKSESUAI
DAN CUSTOMER COMPLAIN (P-PPTSCC)

No. Dokumen : QC. P.5
Revisi : 10
Tgl.Efektif : 1 April 2025

PENYUSUN

YANG MENYETUJUI

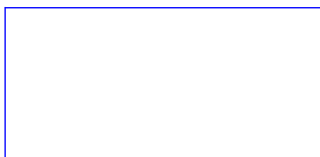
Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
Andreas A	Senior Staff QC		Shanty M	Manager QC	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

--	--

DISTRIBUSI SALINAN CINT INTRANET ISO

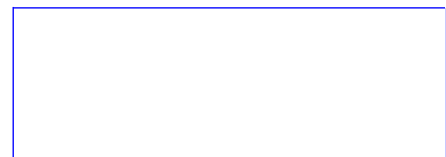
<input type="checkbox"/> BOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL MANAGER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL PIC DEPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CMS/ PPD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CAP ASLI / SALINAN DI SINI



CAP TERKENDALI / TIDAK TERKENDALI DI SINI



CAP KADALUARSA DI SINI

Penerima Salinan Terkendali

Garis Bawah Menunjukkan Pemegang Dokumen ini



PROSEDUR	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI & CUSTOMER COMPLAIN (P-PPTS)	CO of QC	8	QC Asst.Mgr	27-12-2017
	Ass. Mgr.	9	GM	20-11-2019
	Senior Staff QC	10	QC Manager	01-04-2025

1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan untuk pelaksanaan pengendalian terhadap semua produk (Kursi, Meja, Rak, Lemari, Nursing Bed dan Airmate C-PRO) yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh PT. Chitose Internasional Tbk.

Kegiatan Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai di lingkungan PT. Chitose Internasional Tbk. meliputi :

- 1.1. Pengendalian Produk Tidak Sesuai di Area QC Penerimaan dan Subkon
- 1.2. Pengendalian Produk Tidak Sesuai di Area Konstruksi (Las dan Bending)
- 1.3. Pengendalian Produk Tidak Sesuai di Area Finishing Cat dan Nickel Chrome
- 1.4. Pengendalian Produk Tidak Sesuai di Area Assembling
- 1.5. Penanganan Customer Complain

2. TUJUAN

Prosedur ini di maksudkan untuk :

- 2.1. Memastikan bahwa produk yang tidak sesuai pada persyaratan produk ditandai dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak disengaja.
- 2.2. Memastikan bahwa Customer Complain yang disampaikan ke Dept. QC dapat dianalisa kemungkinan penyebabnya dan dibuat Rencana Tindakan Perbaikan /Pencegahannya untuk mencegah terulanh kembali.

3. DEFINISI

3.1. Produk

Adalah bahan baku/komponen, produk ½ Jadi dan produk jadi (Kursi, Meja, Rak, Lemari, Nursing Bed, dan Airmate C-PRO).

3.2. OK

Adalah kondisi bahan baku/ komponen, produk ½ jadi atau produk jadi yang setelah di-inspeksi atau test hasilnya sesuai dengan persyaratan inspeksi atau test..

3.3. G-1

Adalah kondisi bahan baku/ komponen, produk ½ jadi atau produk jadi yang setelah di-inspeksi dan tes hasilnya tidak sesuai dengan persyaratan tetapi masih bisa diperbaiki dan masih bisa dipakai, setelah mengalami proses perbaikan.

3.4. G-2

Adalah kondisi bahan baku/ komponen, produk 1/2 jadi atau produk jadi yang setelah di-inspeksi dan tes hasilnya tidak sesuai dengan persyaratan dan tidak bisa diperbaiki atau dipakai lagi.

3.5. Formulir Informasi Ketidaksesuaian & Tindakan Perbaikan/ Pencegahan (IK-TPP)

Adalah Formulir yang digunakan oleh personil Bagian QC untuk mencatat temuan ketidaksesuaian yang terjadi/ potensial akan terjadi dan tindakan perbaikan/ pencegahan yang dilakukan di lingkungan PT. Chitose Internasional Tbk. diantaranya temuan ketidaksesuaian di lini proses produksi dan assembling oleh Personil Inspeksi Proses/ Assembling.

3.6. Formulir Informasi Ketidaksesuaian Komponen & Tindakan Perbaikan/Pencegahan (IKK-TPP)

Adalah Formulir yang digunakan oleh Personil Inspeksi Penerimaan untuk mencatat temuan ketidaksesuaian bahan baku/ komponen dari Supplier/ Subkontraktor dan menginformasikannya ke Supplier/ Subkon serta bagian yang terkait.



PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI & CUSTOMER COMPLAIN (P-PPTS)	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	CO of QC	8	QC Asst.Mgr	27-12-2017
	Ass. Mgr.	9	GM	20-11-2019
	Senior Staff QC	10	QC Manager	01-04-2025

3.7. Formulir Keluhan Pelanggan

Adalah Formulir yang digunakan oleh Bagian Sales, Business Dev. & Global Sourcing untuk menginformasikan adanya Customer Complain kepada Dept. QC.

4. KETENTUAN UMUM

- 4.1. Setiap produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan PT. Chitose Internasional Tbk. akan diidentifikasi dengan Lembar Status Inspeksi "**TIDAK BAIK**" yang selanjutnya disimpan pada lokasi khusus tidak baik (NG Area) atau pada roda khusus tidak baik.
- 4.2. Identifikasi ketidaksesuaian produk yang tidak sesuai dilakukan dengan cara memberi status :
 - 4.2.1. Status "G-1" untuk produk tidak sesuai yang "**BISA DIPERBAIKI**"
 - 4.2.2. Status "G-2" untuk produk tidak sesuai yang "**TIDAK BISA DIPERBAIKI**".
- 4.3. Produk yang tidak sesuai dan sudah diberi status "G-1" atau "G-2" harus dipisahkan untuk dilakukan proses sebagai berikut :
 - 4.3.1. Produk yang tidak sesuai dengan status "G-1" disimpan sementara di NG area selanjutnya dikirim ke Bagian Produksi atau ke Bagian Penanggulangan Barang Reject untuk diperbaiki
 - 4.3.2. Produk yang tidak sesuai dengan status "G-2" disimpan sementara di NG area dan tidak boleh dipergunakan untuk proses produksi yang selanjutnya dikirim ke Bagian Rongsokan untuk dimusnahkan.
- 4.4. Bila produk yang tidak sesuai (G1) diperbaiki, maka harus dilakukan Inspeksi ulang oleh QC Internal Produksi atau personal QC di area yang menjadi tanggung jawabnya.

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. **QC Manager**
Bertanggung jawab dalam terlaksananya Prosedur ini secara efektif dan efisien.
- 5.2. **Quality Measurement & Improvement System**
 - 5.2.1. Bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan pelaksanaan pencatatan dan pendokumentasian report yang dihasilkan dari Prosedur ini.
 - 5.2.2. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penanganan Customer Complain.
- 5.3. **QC Incoming & Subkon**
Bertanggung jawab dalam terlaksananya Prosedur ini di Area QC Incoming dan Subkon.
- 5.4. **QC Proses Internal**
Bertanggung jawab dalam terlaksananya Prosedur ini di Area QC Proses Internal
- 5.5. **Sales, Business Dev. & Global Sourcing**
Bertanggung jawab dalam menginformasikan Customer Complain ke Dept. QC
- 5.6. **Dept. Produksi**
Bertanggung jawab dalam proses perbaikan terhadap produk yang tidak sesuai dengan status "G-1".
- 5.7. **Bagian Rongsokan (Dept. HC & GA)**
Bertanggung jawab dalam melakukan pemusnahan terhadap produk yang tidak sesuai dengan status "G-2".



PROSEDUR	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI & CUSTOMER COMPLAIN (P-PPTS)	CO of QC	8	QC Asst.Mgr	27-12-2017
	Ass. Mgr.	9	GM	20-11-2019
	Senior Staff QC	10	QC Manager	01-04-2025

6. PROSES

Lihat Diagram Alir Prosedur Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai & Customer Complain

7. KONDISI KHUSUS

- 7.1. Produk yang tidak sesuai dengan status G-2 dapat dipergunakan untuk proses produksi, dengan kondisi apabila ada kebijakan internal organisasi mengenai penggunaan produk yang tidak sesuai (Min. Direktur Produksi) atau kesepakatan tertulis dengan pelanggan mengenai penggunaan produk tidak sesuai.
- 7.2. Informasi ketidaksesuaian yang terjadi, analisa kemungkinan penyebab dan rencana tindakan perbaikan/pencegahan boleh tidak dicatat dalam Formulir Informasi Ketidaksesuaian & Tindakan Perbaikan/Pencegahan (IK-TPP) tetapi bisa berupa Surat atau Internal Memo.,

8. RECORD

- 8.1. Formulir Informasi Ketidaksesuaian Komponen & Tindakan Perbaikan/Pencegahan (IKK-TPP)
- 8.2. Formulir Informasi Ketidaksesuaian & Tindakan Perbaikan/Pencegahan (IK-TPP)
- 8.3. Formulir Keluhan Pelanggan

9. LAMPIRAN

- 9.1. Formulir Informasi Ketidaksesuaian Komponen & Tindakan Perbaikan/Pencegahan (IKK-TPP)
- 9.2. Formulir Informasi Ketidaksesuaian & Tindakan Perbaikan/Pencegahan (IK-TPP)
- 9.3. Formulir Keluhan Pelanggan

10. REFERENSI

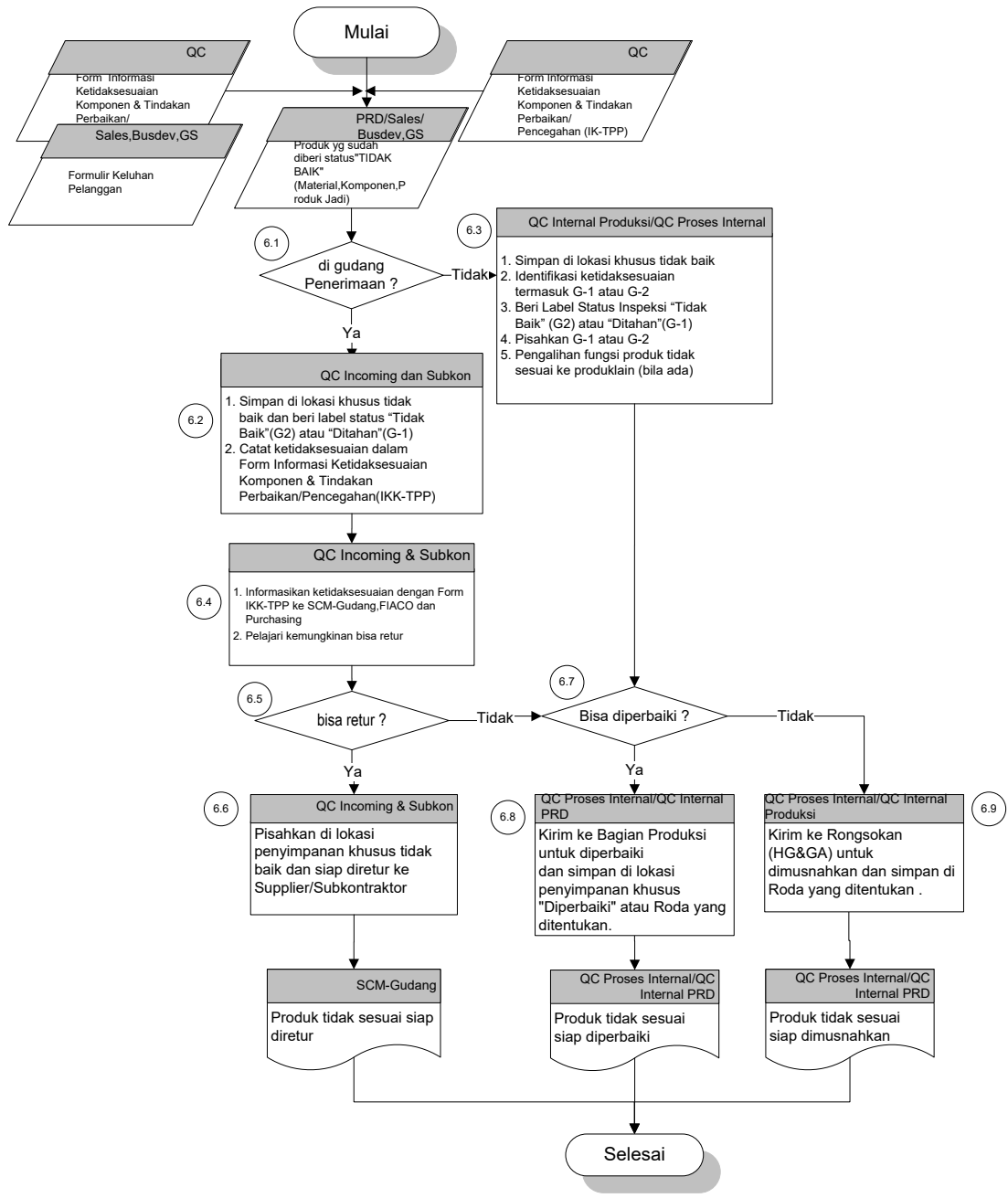
- 10.1. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT. CINT
- 10.2. Persyaratan ISO 9001:2015 elemen 8.7. Kendali atas output yang tidak sesuai (*Control of Non Conforming Output*)
- 10.3. Persyaratan ISO 9001:2015 elemen 10. Perbaikan (*Corrective*)
- 10.4. Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik



PROSEDUR	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI & CUSTOMER COMPLAIN (P-PPTS)	CO of QC	8	QC Asst.Mgr	27-12-2017
	Ass. Mgr.	9	GM	20-11-2019
	Senior Staff QC	10	QC Manager	01-04-2025

SERI ISO

DIAGRAM ALIR	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI & CUSTOMER COMPLAIN (DA-PPTSCC)	CO of QC	8	QC Asst.Mgr	27-12-2017
	QC Asst.Mgr	9	GM	20-11-2019
	Senior Staff QC	10	Manager QC	01-04-2025



DA-PPTSCC-01