

LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



PT CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Manufacture : Jl. Industri III No. 5, Utama, Cimahi
Showroom : Jl. HMS Mintareja Sarjana Hukum, Baros, Cimahi
Phone : (022) 6031900
Website : www.chitose.id

INSTRUKSI KERJA PENGEMBALIAN PRODUK (RETUR) ALAT KESEHATAN

No. Dokumen : GSNSB.P.1/IK.1

Revisi : N

Tgl.Efektif : 10 Juni 2025

PENYUSUN

YANG MENYETUJUI


Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
Erica Y.	Penanggungjawab Teknis		Febby F.	Mgr GSNSB	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

1.

DISTRIBUSI SALINAN TERKENDALI MELALUI PORTAL CHITOSE

www.portal.chitose-indonesia.com

	INSTRUKSI KERJA PENGEMBALIAN PRODUK (RETUR) ALAT KESEHATAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		PJT	N	Mgr GSNSB	10 Juni 2025

1. RUANG LINGKUP

Instruksi kerja ini berlaku untuk semua kegiatan dan proses pengembalian produk (Retur) alat kesehatan dari pelanggan.

2. TUJUAN

Instruksi kerja ini dimaksudkan untuk menerima pengembalian barang rusak atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen (retur) kepada perusahaan agar dapat diganti atau diperbaiki sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

3. DEFINISI

3.1. Pelanggan

Pihak yang menerima produk (output) dari PT. Chitose Internasional Tbk baik berstatus sebagai pihak di luar (eksternal), maupun didalam PT. Chitose Internasional Tbk (internal)

3.2. Laporan Penerimaan Barang Retur

Formulir yang di pakai sebagai bukti penerimaan barang retur/ servis dari pelanggan

3.3. Bukti Perbaikan (BP)

Formulir yang digunakan sebagai bukti pelaporan dari hasil pelaksanaan pelayanan yang sudah dilakukan

3.4. Surat Jalan Retur/ Servis

Formulir yang digunakan sebagai bukti yang sah untuk mengeluarkan barang retur/ servis dari PT. Chitose Internasional Tbk kepada pelanggan

3.5. Pengembalian Produk Alat Kesehatan (Retur)

Pengembalian produk (retur) alat kesehatan adalah segala tindakan yang dilakukan oleh Perusahaan, Produsen, atau Distributor Alat Kesehatan untuk melakukan pengembalian atau penggantian produk, dengan syarat dan ketentuan yang berlaku seperti :

- a. Produk yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan.
- b. Produk yang mengalami kerusakan akibat kesalahan dari pihak perusahaan sebelum dipergunakan oleh pelanggan.

4. KETENTUAN UMUM

- 4.1. Instruksi Kerja ini berlaku bagi produk yang ditemukan tidak sesuai (cacat) setelah penyerahan kepada konsumen baik masih masa garansi maupun setelah masa garansi habis.
- 4.2. Apabila produk yang tidak sesuai (cacat) dilaporkan oleh pelanggan pada saat masih masa garansi, maka akan diterima perusahaan sebagai bentuk keluhan pelanggan dan akan dilakukan proses sesuai jaminan garansi (retur/ servis).
- 4.3. Keluhan atau Informasi perbaikan dapat dilakukan oleh pelanggan melalui telepon, e-mail, Chat WA maupun surat tertulis (fax) yang akan diteruskan ke bagian QC dengan menggunakan formulir complain.
- 4.4. Syarat **Retur**
 - 4.4.1. Produk mengalami cacat atau kerusakan yang diakibatkan oleh kesalahan produksi (konstruksi, pemasangan, bahan dan angkutan) atau kerusakan dalam penggunaan yang sesuai
 - 4.4.2. Retur dapat dilakukan melalui distributor

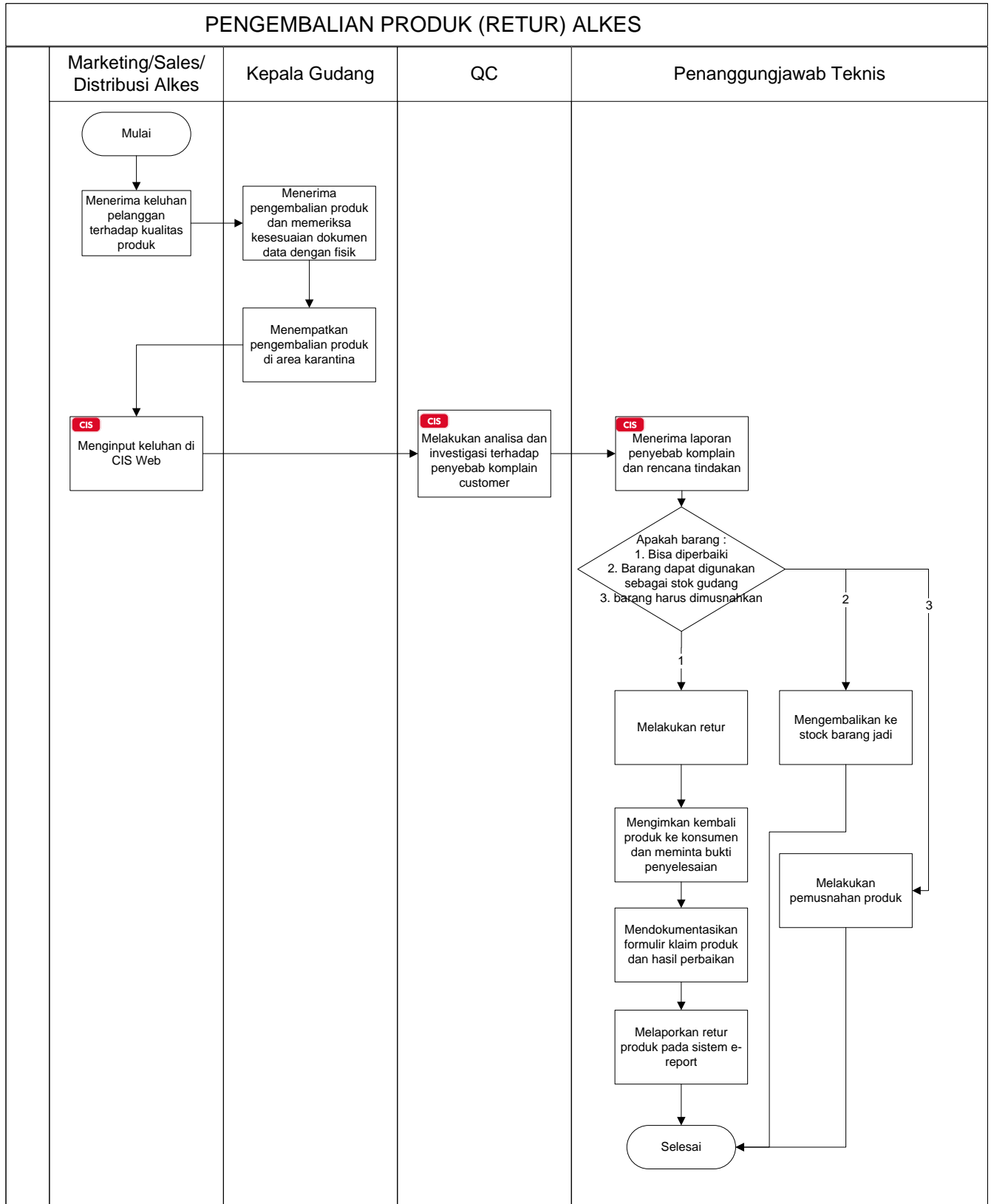
5. TANGGUNG JAWAB

	INSTRUKSI KERJA PENGEMBALIAN PRODUK (RETUR) ALAT KESEHATAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		PJT	N	Mgr GSNSB	10 Juni 2025

- 5.1. Marketing Director bertanggung jawab atas Pelaksanaan Prosedur ini.
- 5.2. Sales & Distribution Manager bertanggung jawab atas :
 - 5.2.1. Merencanakan proses retur barang dari konsumen
 - 5.2.2. Mengkoordinasikan pelaksanaan retur barang dari konsumen
 - 5.2.3. Menetapkan tindak lanjut atas produk hasil retur barang dari konsumen
 - 5.2.4. Pelaksanaan proses perbaikan / penyempurnaan produk
 - 5.2.5. Mengkoordinasikan proses pengiriman kembali kepada konsumen
- 5.3. Penanggung Jawab Teknis, bertanggung jawab atas :
 - 5.3.1. Pelaksanaan penggantian barang retur sudah sesuai dengan Standar
 - 5.3.2. Penyelesaian produksi barang retur sesuai jadwal

	INSTRUKSI KERJA PENGEMBALIAN PRODUK (RETUR) ALAT KESEHATAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		PJT	N	Mgr GSNSB	10 Juni 2025

6. DIAGRAM PROSES



	INSTRUKSI KERJA PENGEMBALIAN PRODUK (RETUR) ALAT KESEHATAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		PJT	N	Mgr GSNSB	10 Juni 2025

7. Prosedur Detail (Penjelasan Diagram Proses Secara Lengkap)

Penjelasan Detail	PIC	Indikator Kinerja
7.1. Menerima keluhan pelanggan / Instansi pemerintah terhadap kualitas produk Alat Kesehatan yang akan diretur, meliputi : 7.1.1. Nama Produk 7.1.2. Kode Produk 7.1.3. Label produk (No. Lot) 7.1.4. Nomor Izin Edar (NIE) 7.1.5. Jumlah Produk yang akan di Retur 7.1.6. Alamat dan Nama pelanggan 7.1.7. Bukti pembelian Dan menginformasikan kepada kepala bagian gudang	<i>Marketing/Sales/Distribusi Alkes</i>	
7.2. Menerima pengembalian produk dari pelanggan dan memeriksa kesesuaian antara dokumen data produk dari pelanggan dengan fisik produk yang diterima.	<i>Kepala Gudang</i>	
7.3. Menempatkan pengembalian produk di area karantina dan dilaporkan pada PJT.	<i>Kepala Gudang</i>	H+0
7.4. Meneruskan informasi keluhan dengan menggunakan sistem aplikasi complain di CIS kepada departemen QC.	<i>Marketing/Sales/Distribusi Alkes</i>	
7.5. Melakukan Analisa dan investigasi terhadap penyebab complain customer.	<i>QC</i>	H+0
7.6. Menerima laporan penyebab complain dan rencana tindakan dari bagian QC di sistem aplikasi CIS.	<i>PJT</i>	H+0
7.7. Berdasarkan hasil laporan QC, Penanggung Jawab Teknis memutuskan status dari produk kembalikan, apakah: 7.7.1. Barang dapat diperbaiki 7.7.2. Barang dapat digunakan sebagai stok gudang 7.7.3. Barang harus dimusnahkan	<i>PJT</i>	H+0
7.8. Jika keputusan merupakan point 7.7.1. dilakukan tindak lanjut dengan melakukan perbaikan pada produk retur.		
7.9. Jika keputusan merupakan point 7.7.2. dilakukan tindak lanjut dengan memasukan barang sebagai stok gudang.		
7.10. Jika keputusan merupakan point 7.7.3. dilakukan tindak lanjut dengan melakukan pemusnahan produk sesuai Prosedur Pemusnahan Alat Kesehatan.		
7.11. Produk Retur yang sudah diperbaiki/produk penggantian harus dikirimkan kembali kepada konsumen dan meminta bukti penyelesaian klaim dari konsumen.	<i>PJT</i>	

	INSTRUKSI KERJA PENGEMBALIAN PRODUK (RETUR) ALAT KESEHATAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		PJT	N	Mgr GSNSB	10 Juni 2025

7.12. Mendokumentasikan formulir klaim produk dan hasil perbaikan untuk laporan ke manajemen	PJT	
7.13. Melaporkan retur produk di e-report pada web kemenkes.	PJT	

8. KETENTUAN KHUSUS

-

9. RECORD

- 9.1. QC Report
- 9.2. Surat Jalan
- 9.3. PO
- 9.4. SPB

10. LAMPIRAN

- 10.1. Formulir Retur Barang

11. REFERENSI

- 11.1 ISO-9001:2015, Element : 9.1.2 Kepuasan pelanggan (**Customer satisfaction**)
- 11.2 Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT. CINT.
- 11.3 Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik
- 11.4 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik.

