



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

Umum

1.1. Pengantar

PT. Chitose Internasional Tbk merasakan sangat perlunya penerapan Sistem Manajemen Mutu Standar ISO 9001:2008 yang merupakan kelanjutan dan revisi dari ISO 9001:2000 yang sudah diterapkan oleh Perusahaan dan dirasakan manfaatnya.

Manual Mutu ini menggambarkan bagaimana kesungguhan Perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu untuk meningkatkan keefektifan, konsistensi, dan kepuasan pelanggan.

1.2. Ruang Lingkup Penerapan

Sistem Manajemen Mutu yang kami terapkan mencakup semua persyaratan yang disyaratkan Standar ISO 9001:2008 terhadap semua produk yang dihasilkan oleh Perusahaan .

1.3. Standard yang digunakan

Standar yang diterapkan adalah Standar ISO 9001:2008

2. Profil Perusahaan

Nama	: PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK.
Nama pendiri	: Alm. Tirta Suherlan
Tahun pendirian	: 1979
Tahun operasional mfg	: 1981
Alamat Kantor Pusat dan Pabrik	: Jl. Industri III No. 5 RT 001 RW 008 Utama Cimahi Selatan, Cimahi 40533 Jawa Barat – Indonesia Telp. : 62-22 6031 900 (hunting), Fax : 62-22 6031 855 Homepage: www.chitose-indonesia.com
Bidang usaha	: Manufactur kursi dari baja dan tempat tidur dari logam
Pangsa pasar	: Domestik dan Ekspor
Standar mutu produk	: Standar Nasional Indonesia
Sistem produksi	: Massal
Kapasitas per tahun	: 1.200.000 unit per tahun
Jumlah tenaga kerja	: 570 orang
Luas tanah	: 28.000 M2
Luas bangunan	: 15.000 M2
Orientasi Peraturan Kerja	: Kesepakatan Kerja Bersama (KKB), Depnaker
Perusahaan Pendukung Internal	: SPMI, Koperasi, POR Perusahaan
Jaminan dan Wadah Sosial	: Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), Jamsostek, Asuransi, Bea Siswa



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

3. Definisi dan referensi

3.1. Definisi

Istilah-istilah dalam Manual Mutu didefinisikan sebagai berikut :

Istilah	Keterangan
PT. Chitose Internasional Tbk.	Badan hukum yang beralamat di Jalan Industri III No. 5 RT 001 RW 008 Utama, Cimahi Selatan, Cimahi, Jawa Barat Indonesia dapat disingkat dengan PT. CINT
Perusahaan	PT. Chitose Internasional Tbk. (lihat definisi PT. Chitose Internasional Tbk)
Produk	Hasil produksi baik berupa hasil produksi lengkap, komponen dan rupa-rupa pelayanan yang diterima oleh pelanggan.
Produsen	Pihak yang menghasilkan produk dalam hal ini adalah PT. Chitose Internasional Tbk.
Pelanggan	Pihak yang menerima produk dari Perusahaan.
Barang	Dapat berupa material, bahan baku, bahan baku utama, bahan pembantu, sarana atau peralatan kerja.
Pemasok	Pihak yang memasokkan barang atau jasa untuk kebutuhan operasional perusahaan.
Manajemen Puncak	Manajemen yang mewakili kepentingan pemilik saham. Jabatan dalam kategori ini mulai dari Direktur ke atas.
Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001: 2008)	Sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengontrol perusahaan berkaitan dengan mutu
Kontrak	Kesepakatan atas persyaratan yang disetujui oleh produsen dan pelanggan termasuk didalamnya hak dan kewajiban masing-masing
MR	Management Representative atau Wakil Manajemen yang ditunjuk oleh Manajemen Puncak dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu.
MKT	Marketing Department
SLS	Sales Department
R&D	Research and Development Department
PPIC	Production Planning and Inventory Control Department
PRD	Production Department
PCH	Purchasing Department
FNA	Finance and Accounting Department
ENG	Engineering Department
HR	Human Resources Department
MIS	Management Information System
QA	Quality Assurance

3.2. Referensi

ISO 9000:2005, Quality Management Systems - Fundamental and vocabulary
 ISO 9001:2008, Quality Management Systems - Requirements
 ISO 9004:2008, Quality Management Systems - Guidelines for performance improvements

4. Sistem Manajemen Mutu



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

4.1. Pesyaratan umum

Perusahaan menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan secara berkelanjutan meningkatkan efektivitasnya sesuai dengan persyaratan Standar Internasional ini.

Perusahaan harus:

- Menentukan proses yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu dan penerapannya di seluruh organisasi (lihat Business Process PT. Chitose Internasional Tbk.)
- Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses tersebut.
- Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menjamin bahwa operasi dan pengendalian dari proses-proses tersebut efektif.
- Menjamin ketersediaan sumber daya dan informasi yang perlu untuk mendukung operasi dan pemantauan dari proses-proses tersebut.
- Memantau, mengukur jika dapat dilakukan dan menganalisis proses-proses tersebut dan,
- Menerapkan tindakan yang perlu untuk mencapai hasil yang direncanakan dan peningkatan berkelanjutan dari proses-proses tersebut.

Proses-proses itu dikelola oleh perusahaan sesuai dengan persyaratan dari Standar Internasional ini.

Bila perusahaan memilih untuk mengambil sumber dari luar untuk proses yang berdampak pada kesesuaian produk terhadap persyaratan, perusahaan menjamin pengendalian proses-proses tersebut.

Jenis dan tingkat pengendalian yang akan dilakukan terhadap proses yang dilakukan pihak luar harus didefinisikan dalam sistem manajemen mutu.

Catatan 1

Proses-proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu seperti diatas mencakup proses-proses kegiatan manajemen, penyediaan sumber daya, realisasi produk, pengukuran analisis dan peningkatan.

Catatan 2

"Proses yang dilakukan oleh pihak luar" adalah proses yang diperlukan perusahaan bagi sistem manajemen mutunya dan perusahaan memilih untuk dilakukan oleh pihak luar (eksternal).

Catatan 3

Menjamin pengendalian pada proses yang dilakukan oleh pihak luar tidak membebaskan organisasi terhadap tanggung jawab kesesuaian pada semua persyaratan pelanggan, perundang-undangan dan peraturan.

Jenis dan tingkatan pengendalian yang akan diterapkan terhadap proses yang akan dilakukan pihak luar dapat dipengaruhi oleh faktor seperti:

- Dampak potensi proses yang dilakukan pihak luar terhadap kemampuan organisasi untuk menyediakan produk yang sesuai dengan persyaratan.
- Tingkatan sejauh mana pengendalian proses tersebut dibagikan.
- Kemampuan mencapai pengendalian yang diperlukan melalui penerapan pasal 7.4



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

4.2. Persyaratan Dokumentasi

4.2.1. Umum

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu Perusahaan mencakup:

- ☆ Persyaratan terdokumentasi dari Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu Perusahaan.
 - ⌚ Manual Mutu ini.
 - ⌚ Prosedur terdokumentasi dan rekaman yang disyaratkan oleh Sistem Manajemen Mutu.
 - ⌚ Dokumen termasuk rekaman yang ditentukan oleh perusahaan sebagai kebutuhan untuk menjamin keefektif perencanaan, operasi dan pengendalian dari proses prosesnya.

4.2.2. Manual Mutu

Perusahaan menetapkan dan memelihara Manual Mutu ini yang mencakup:

- ☆ Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu termasuk perincian dan pembenaran adanya pengecualian (lihat 1.2)
 - ⌚ Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk Sistem Manajemen Mutu atau yang mengacu kepada prosedur tersebut.
 - ⌚ Uraian dari interaksi antara proses-proses Sistem Manajemen Mutu.

4.2.3. Pengendalian Dokumen

Prosedur Pengendalian Dokumen ditetapkan untuk pengendalian yang diperlukan untuk:

- ☆ Menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan.
 - ⌚ Meninjau dan melakukan revisi jika diperlukan serta untuk menyetujui ulang dokumen.
 - ⌚ Memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dari dokumen ditunjukkan.
 - ⌚ Memastikan bahwa versi relevan dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat pemakaian.
 - ⌚ Memastikan dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali.
 - ⌚ Memastikan bahwa dokumen dari yang berasal dari luar yang ditetapkan oleh organisasi untuk perencanaan dan operasional sistem manajemen mutu diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan.
 - ⌚ Mencegah pemakaian dokumen kedaluarsa.

4.2.4. Pengendalian Rekaman

Prosedur Pengendalian Rekaman ditetapkan untuk mengendalikan rekaman mutu perusahaan mencakup pengidentifikasian, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pembuangan rekaman.

Rekaman ditetapkan dan dipelihara untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu. Rekaman harus tetap bisa dibaca, mudah dikenali, dan diambil.

5. Tanggung Jawab Manajemen



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

5.1. **Komitmen Manajemen**

Manajemen Puncak harus secara aktif terlibat dalam pengimplementasian Sistem Manajemen Mutu. Manajemen Puncak menyajikan strategi dan visi untuk penerapan Sistem Manajemen Mutu serta menetapkan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu Perusahaan.

Untuk menunjukkan komitmen Manajemen Puncak dan memberikan panutan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu serta perbaikan yang berkesinambungan, maka Manajemen Puncak :

- mengkomunikasikan ke Perusahaan tentang pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan demikian juga peraturan dan hukum
- menetapkan Kebijakan Mutu,
- menetapkan Sasaran Mutu,
- melakukan kegiatan tinjauan Manajemen Puncak sekali dalam enam bulan,
- memastikan tersedianya sumber daya.

5.2. **Fokus pada Pelanggan**

Perusahaan kami berusaha mengidentifikasi kebutuhan pelanggan saat ini dan dimasa mendatang dan berusaha memenuhi kebutuhan tersebut serta melebihi harapan pelanggan.

Manajemen Puncak memastikan persyaratan pelanggan dapat dimengerti dan dipenuhi oleh Perusahaan. Seluruh persyaratan pelanggan harus diterjemahkan dan dikomunikasikan kepada departement yang bersangkutan.

5.3. **Kebijakan Mutu**

Pimpinan Puncak memastikan bahwa Kebijakan Mutu:

- sesuai dengan sasaran Perusahaan,
- mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus-menerus memperbaiki keefektifan Sistem Manajemen Mutu,
- menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau Sasaran Mutu,
- dikomunikasikan dan difahami oleh Perusahaan,
- ditinjau agar terus-menerus sesuai.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK
Kebijakan Mutu

“Manajemen dan seluruh karyawan PT. Chitose Internasional Tbk. bertekad dan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam aspek-aspek mutu produk dan pelayanan yang dijanjikan”

Kami berusaha menjadi yang terdepan dalam industri manufactur kursi;

Kami akan memelihara Sistem Manajemen Mutu untuk memenuhi persyaratan Standar ISO 9001:2008;

Kami akan melakukan perbaikan secara terus-menerus dengan tujuan utama untuk memuaskan pelanggan;

Kami akan memelihara dan meningkatkan kompetensi untuk tetap tahan bersaing;

Kami akan memenuhi harapan pemegang saham;

Manajemen Puncak akan meninjau secara periodik performansi dari penerapan Sistem Manajemen Mutu dan pencapaian Sasaran Mutu untuk memastikan keefektifannya.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

5.4. Perencanaan

5.4.1. Sasaran Mutu

Manajemen Puncak memastikan bahwa Sasaran Mutu, termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan pada fungsi dan relevan dalam Perusahaan. Sasaran Mutu harus terukur dan konsisten dengan Kebijakan Mutu.

PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK

Sasaran Mutu

1. Memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan minimal 85%.
2. Jumlah keluhan pelanggan terhadap mutu produk maksimal 0.03% dari unit terjual.
3. Peningkatan rata-rata Value (Nilai) penjualan sebesar lebih dari 7 % per tahun
4. Pencapaian minimal 60% market share lokal atau minimal 1.200.000 unit produk per tahun.
5. Pencapaian target penjualan ekspor 10% dari total penjualan lokal.
6. Pemanfaatan dari aspek sumber daya yang ada minimal 80%.
7. Aspek ratio pengembalian investasi ROI (Return on Invested Fun) lebih dari 25%.
8. Kegagalan maksimal 1.5 % dari jumlah pemakaian.

5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

Manajemen Puncak memastikan bahwa:

1. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu dilakukan untuk memenuhi persyaratan yang diberikan pada point 4.1, seperti juga Sasaran Mutu dan,
2. Integritas Sistem Manajemen Mutu dipelihara, apabila perubahan pada Sistem Manajemen Mutu direncanakan dan diimplementasikan.

5.5. Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi

5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang

Manajemen Puncak harus memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan dikomunikasikan dalam Perusahaan.

5.5.2 Wakil Manajemen

Manajemen Puncak menunjuk seorang anggota manajemen yang di luar tanggung jawab lain, harus memiliki tanggung jawab dan wewenang yang meliputi:

- memastikan proses yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara,
- melaporkan kepada Manajemen Puncak tentang kinerja sistem manajemen mutunya dan kebutuhan apa pun untuk perbaikan,
- memastikan peningkatan kesadaran tentang persyaratan pelanggan diseluruh Perusahaan,
- sebagai penghubung dengan pihak luar dalam masalah yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.

5.5.3 Komunikasi Internal

Manajemen Puncak memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam Perusahaan, dan termasuk komunikasi mengenai keefektifan Sistem Manajemen Mutu.

5.6. Tinjauan Manajemen

5.6.1 Umum

Manajemen Puncak meninjau Sistem Manajemen Mutu Perusahaan, pada periode enam bulan sekali dengan tujuan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya terus berlanjut. Tinjauan ini harus mencakup penilaian peluang perbaikan dan keperluan akan perubahan pada Sistem Manajemen Mutu, termasuk Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.

Rekaman dari tinjauan manajemen harus dipelihara.

5.6.2 Masukan tinjauan manajemen

Masukan tinjauan manajemen minimal harus mencakup informasi tentang:

- hasil audit,
- umpan balik pelanggan,
- kinerja proses dan kesesuaian produk,
- status tindakan preventif dan tindakan korektif,
- tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu,
- perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu, dan
- saran-saran untuk perbaikan



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

5.6.3 Keluaran tinjauan manajemen

Keluaran dari tinjauan manajemen minimal harus mencakup keputusan dan tindakan apapun yang berkaitan dengan:

- perbaikan pada keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan proses-prosesnya,
- perbaikan pada produk berkaitan dengan persyaratan pelanggan, dan
- sumber daya yang diperlukan.

6. Manajemen Sumber Daya

6.1. Penyediaan sumber daya

Perusahaan menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan:

- a) untuk menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya, dan
- b) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

6.2. Sumber daya manusia

Personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu produk harus memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai. Maka perusahaan:

- menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk.
- Jika dapat diterapkan menyediakan pelatihan atau tindakan lain untuk memenuhi kebutuhan ini,
- menilai keefektifan tindakan yang dilakukan,
- memastikan bahwa personelnnya sadar akan relevansi dan pentingnya pekerjaan mereka dalam mencapai Sasaran Mutu, dan
- memelihara yang sesuai tentang pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

6.3. Prasarana

Perusahaan menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk. Prasarana mencakup:

- gedung ruang kerja, dan utilitasnya
- peralatan proses (baik perangkat keras dan perangkat lunak), dan
- layanan pendukung (seperti transport, komunikasi atau sistem informasi)

6.4. Lingkungan kerja

Perusahaan menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk.

7. Realisasi Produk

7.1 Perencanaan realisasi produk

Perusahaan merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan untuk realisasi produk. Perencanaan realisasi produk berdasarkan 4.1.1 Urutan dan Interaksi Proses.

Dalam merencanakan realisasi produk, perusahaan menetapkan:



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

- sasaran mutu dan persyaratan produk.
- kebutuhan untuk menetapkan proses, dokumen, dan penyediaan sumber daya,
- kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi dan pengujian serta kriteria keberterimaan produk,
- rekaman mutu yang diperlukan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi dan produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan (point. 4.2.4).

Keluaran dari perencanaan ini harus dalam bentuk yang sesuai untuk metode operasi perusahaan.

7.2 Proses yang berkaitan dengan pelanggan

7.2.1 Penentuan persyaratan yang berkaitan dengan produk

Perusahaan menetapkan:

- persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan untuk penyerahan dan kegiatan pasca penyerahan,
- persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu untuk pemakaian yang ditentukan,
- persyaratan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku pada produk, dan
- persyaratan tambahan apapun yang dipertimbangkan, diperlukan oleh organisasi.

7.2.2 Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk

Sebelum Perusahaan memasok produk kepada pelanggan maka dilakukan tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk. Masukan tinjauan persyaratan antara lain :

- penawaran atau,
- penerimaan pesanan atau,
- penerimaan perubahan pada kontrak atau pesanan.

Dalam tinjauan ini Perusahaan juga memastikan bahwa:

- persyaratan produk ditentukan,
- persyaratan kontrak atau order yang berbeda dengan yang dinyatakan sebelumnya harus diselesaikan, dan
- Perusahaan memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan.
- rekaman dari hasil tinjauan dan tindakan yang muncul dari tinjauan harus dipelihara

Apabila persyaratan produk berubah, Perusahaan memastikan bahwa dokumen yang relevan disesuaikan dengan perubahan dan personel yang relevan disosialisasikan tentang perubahan tersebut.

7.2.3 Komunikasi dengan pelanggan

Perusahaan menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pelanggan berkaitan dengan:

- informasi produk,
- permintaan penawaran, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan, dan
- umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.

7.3 Desain dan Pengembangan



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

7.3.1 Perencanaan desain dan pengembangan

Perusahaan merencanakan dan mengendalikan desain dan pengembangan produk. Selama perencanaan desain dan pengembangan, Perusahaan menetapkan:

- tahapan desain dan pengembangan,
- tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai bagi tiap tahap desain dan pengembangan, dan
- tanggung jawab dan wewenang untuk desain dan pengembangan.

Perusahaan mengadakan pertemuan antara Department yang terkait dengan kegiatan perencanaan desain dan pengembangan sehingga seluruh kegiatan ini terkomunikasi dan masing-masing Department mengerti tanggung jawab masing-masing.

Perusahaan meng-*update* hasil perencanaan desain dan pengembangan sesuai dengan perkembangan desain dan pengembangan.

7.3.2 Masukan desain dan pengembangan

Perusahaan menetapkan masukan desain dan pengembangan yang berkaitan dengan persyaratan produk, yang mencakup:

- persyaratan fungsi dan kinerja,
- persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku
- bila memungkinkan, informasi diturunkan dari rancangan terdahulu yang serupa, dan
- persyaratan pokok lainnya untuk desain dan pengembangan

Masukan desain harus ditinjau kecukupannya, termasuk persyaratan yang harus lengkap, jelas dan tidak saling bertentangan.

7.3.3 Keluaran desain dan pengembangan

Perusahaan menyajikan keluaran desain dan pengembangan dalam bentuk yang sesuai untuk verifikasi terhadap masukan desain dan pengembangan serta harus disetujui sebelum dikeluarkan.

Keluaran desain dan pengembangan harus:

- memenuhi persyaratan masukan bagi desain dan pengembangan,
- memberi informasi yang sesuai untuk pembelian bahan, produksi dan penyediaan jasa,
- berisi atau mengacu pada kriteria keberterimaan produk, dan
- menetapkan karakteristik produk yang penting untuk pemakaian aman dan benar.

7.3.4 Tinjauan desain dan pengembangan

Kegiatan desain dan pengembangan harus ditinjau secara sistematis pada waktu dan cara yang ditetapkan pada saat perencanaan, dengan tujuan:

- untuk menilai kemampuan hasil desain dan pengembangan memenuhi persyaratan, dan
- untuk mengidentifikasi masalah dan menetapkan tindakan yang diperlukan.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

Tinjauan desain harus dihadiri oleh wakil-wakil Department yang berkaitan dengan tahap desain dan pengembangan yang ditinjau.

Rekaman hasil dari tinjauan dan tindakan yang diperlukan harus dipelihara

7.3.5 Verifikasi desain dan pengembangan

Perusahaan melakukan verifikasi berdasarkan pengaturan yang direncanakan untuk memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan masukan perancangan dan pengembangan.

Rekaman hasil verifikasi dan tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

7.3.6 Validasi desain dan pengembangan

Perusahaan melakukan validasi desain dan pengembangan menurut pengaturan yang telah direncanakan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan pada perencanaan desain dan pengembangan. Validasi harus diselesaikan sebelum di-*launching* atau diimplementasikan di lini produksi.

Rekaman hasil dari validasi dan tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

7.3.7 Pengendalian perubahan desain dan pengembangan

Perusahaan harus menunjukkan dan memelihara rekaman mutu perubahan desain dan pengembangan. Perusahaan juga memastikan perubahan ditinjau, diverifikasi dan disetujui sebelum diimplementasikan. Tinjauan perubahan desain dan pengembangan harus mencakup evaluasi pengaruh perubahan pada bagian produk.

Rekaman hasil tinjauan perubahan dan tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

7.4 Pembelian

7.4.1 Proses pembelian

Perusahaan memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditentukan. Jenis dan jangkauan pengendalian pada pemasok dan produk yang dibeli bergantung pada pengaruh produk tersebut pada proses realisasi produk.

Perusahaan menilai dan memilih pemasok berdasarkan kemampuannya memasok produk sesuai dengan persyaratan Perusahaan, termasuk didalamnya pemilihan pemasok baru.

Kriteria pemilihan, evaluasi dan evaluasi ulang harus ditetapkan.

Rekaman hasil evaluasi dan adanya tindakan yang diperlukan dari evaluasi harus dipelihara

7.4.2 Informasi pembelian

Perusahaan memastikan kecukupan persyaratan pembelian yang ditentukan sebelum dikomunikasikan ke pemasok.

Informasi pembelian harus menguraikan produk yang dibeli, antara lain:

- a) persyaratan persetujuan produk, prosedur, proses dan peralatan
- b) persyaratan kualifikasi personil, dan
- c) persyaratan sistem manajemen mutu

7.4.3 Verifikasi produk yang dibeli

Perusahaan menetapkan dan menerapkan inspeksi atau kegiatan lainnya yang diperlukan untuk memastikan bahwa produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian yang



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

ditetapkan. Jika organisasi atau pelanggan bermaksud untuk melaksanakan verifikasi ditempat pemasok perusahaan harus menyatakan cara pengaturan verifikasi yang diinginkan dan metode pelepasan produk dalam informasi pembelian.

7.5 Produksi dan Penyediaan Jasa

7.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan jasa

Perusahaan merencanakan dan melaksanakan produksi dan penyediaan jasa dalam keadaan terkendali. Kondisi terkendali mencakup:

- ketersediaan informasi yang menguraikan karakteristik produk,
- ketersediaan instruksi kerja,
- pemakaian peralatan yang sesuai,
- ketersediaan dan penggunaan peralatan sarana pemantauan dan pengukuran,
- implementasi pemantauan dan pengukuran, dan
- implementasi kegiatan pelepasan, produk, penyerahan dan, setelah penyerahan

7.5.2 Validasi proses produksi dan penyediaan jasa

Perusahaan memvalidasi suatu proses produksi dan penyediaan jasa, dimana hasil keluaran tidak dapat diverifikasi dengan pemantauan atau pengukuran berurutan.

Dan sebagai konsekuensi dimana kekurangan hanya dapat dikenali setelah produk digunakan atau pelayanan telah diserahkan.

Validasi harus memperagakan kemampuan proses tersebut untuk mencapai hasil yang direncanakan.

Perusahaan menetapkan pengaturan proses ini, termasuk :

- kriteria yang ditetapkan untuk tinjauan dan persetujuan proses,
- persetujuan peralatan dan kualifikasi personel,
- pemakaian metode yang spesifik dan prosedur.
- persyaratan rekaman, dan prosedur
- validasi ulang.

7.5.3 Identifikasi dan mampu telusur

Bilamana sesuai perusahaan harus mengidentifikasi produk melalui cara yang cocok selama realisasi produk.

Perusahaan harus mengidentifikasi status produk sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran selama proses realisasi produk.

Bila mampu lacak adalah persyaratan,

Organisasi harus mengendalikan identifikasi yang unik dari produk dan memelihara rekamannya.

7.5.4 Barang milik pelanggan

Perusahaan memelihara dengan baik milik pelanggan, selama dalam pengendalian Perusahaan atau dipakai oleh Perusahaan. Perusahaan mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga milik pelanggan yang disediakan untuk dipakai atau disatukan ke dalam produk.

Jika ada barang milik pelanggan yang hilang, rusak ataupun ditentukan tidak sesuai dalam penggunaannya, perusahaan harus melaporkan ke pelanggan dan memelihara rekamannya.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

7.5.5 Preservasi produk

Perusahaan memelihara kesesuaian produk selama proses internal dan penyerahan ketujuan yang dimaksudkan. Preservasi ini harus mencakup identifikasi, penanganan, pengemasan, penyimpanan dan perlindungan. Preservasi juga harus dilakukan pada bagian bagian yang membentuk produk.

7.6 Pengendalian Sarana Pemantauan dan Pengukuran

Perusahaan menetapkan dan mengendalikan sarana pemantau dan pengukuran yang diperlukan untuk memberi bukti kesesuaian produk terhadap persyaratan yang ditetapkan (point 7.2.1).

Perusahaan menetapkan proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dilakukan dengan cara konsisten dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran.

Untuk memastikan keabsahan hasil, peralatan pengukuran harus:

- a) dikalibrasi atau diverifikasi atau keduanya pada selang waktu tertentu, atau sebelum dipakai, terhadap standar pengukuran yang tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional; bila standar seperti itu tidak ada, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi harus direkam;
- b) disetel atau disetel ulang secukupnya;
- c) diidentifikasi agar dapat menentukan status kalibrasinya.
- d) dijaga dari penyetelan yang akan membuat hasil pengukurannya tidak sah;
- e) dilindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, perawatan dan penyimpanan.

Bila ditemukan peralatan yang tidak memenuhi syarat maka perusahaan harus menilai dan merekam keabsahan hasil pengukuran sebelumnya yang menggunakan alat tersebut. Perusahaan melakukan tindakan yang sesuai pada peralatan dan produk mana pun yang terpengaruh.

Rekaman hasil kalibrasi dan verifikasi harus dipelihara.

8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan

8.1 Umum

Perusahaan merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk:

- memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan produk.
- memastikan kesesuaian Sistem Manajemen Mutu, dan
- terus-menerus memperbaiki keefektifan Sistem Manajemen Mutu.

Di dalam perencanaan harus mencakup penetapan metode yang berlaku, termasuk teknik statistik, dan jangkauan pemakaiannya.

8.2 Pemantauan dan pengukuran



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

8.2.1 Kepuasan pelanggan

Perusahaan memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah Perusahaan telah memenuhi persyaratan pelanggan. Metode untuk memperoleh dan memakai informasi ini harus ditetapkan.

8.2.2 Audit internal

Perusahaan melakukan audit internal setahun dua kali untuk menentukan apakah Sistem Manajemen Mutu:

- memenuhi pengaturan yang direncanakan (point 7.1), pada Manual Mutu ini,
- diterapkan dan dipelihara secara efektif.

Program audit internal harus direncanakan, dengan mempertimbangkan status serta pentingnya proses dan area yang diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit harus ditetapkan.

Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit harus memastikan keobjektifan dan tidak berpihakan proses audit. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaan mereka sendiri.

Manajemen yang bertanggung jawab atas area yang diaudit harus memastikan bahwa perbaikan dan tindakan perbaikan yang dilakukan tanpa ditunda untuk menghilangkan ketidaksesuaian dan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.

Kegiatan tindak lanjut harus mencakup verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasi (point 8.5.2)

Rekaman audit dan hasil-hasilnya harus dipelihara

8.2.3 Pemantauan dan pengukuran proses

Perusahaan menerapkan metode pemantauan yang sesuai. Metode ini harus memperagakan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, harus dilakukan perbaikan dan tindakan perbaikan harus diambil sesuai keperluan.

8.2.4 Pemantauan dan pengukuran produk

Perusahaan memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk tersebut terpenuhi. Pemantauan dan pengukuran dilakukan pada tahap yang sesuai dari proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah terencana .

Bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan harus dipelihara.

Rekaman harus memperlihatkan orang yang berwenang untuk pengiriman ke pelanggan.

Pelepasan produk dan penyerahan jasa kepada pelanggan harus dimulai sampai seluruh pengaturan yang direncanakan (lihat 7.1) telah dilengkapi dengan memuaskan, atau jika tidak atas persetujuan dari wewenang yang relevan, dan jika dapat diterapkan oleh pelanggan.

8.3 Pengendalian produk yang tidak sesuai



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

Perusahaan memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan produk diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak dikehendaki. Pengendalian dan tanggung jawab serta wewenang yang terkait dengan produk yang tidak sesuai ditetapkan dalam prosedur terdokumentasi.

Jika dapat diterapkan perusahaan menangani produk yang tidak sesuai dengan cara berikut ini:

- melakukan tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.
- Kewenangan penggunaannya, pelepasan atau penerimaan dibawah konsesi oleh wewenang yang relevan dan, jika dapat diterapkan oleh pelanggan.
- Mengambil tindakan untuk menghindarkan penggunaan atau penerapan aslinya.
- Dengan melakukan tindakan yang sesuai terhadap akibat yang potensial, dari ketidaksesuaian ketika produk yang tidaksesuai terdeteksi setelah pengiriman atau telah digunakan

Apabila produk yang tidak sesuai diperbaiki maka harus dilakukan verifikasi ulang untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan produk.

Rekaman dari ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil selanjutnya, termasuk konsesi yang diperoleh harus dipelihara.

8.4 Analisis data

Perusahaan menetapkan, menghimpun dan menganalisis data yang sesuai untuk memperagakan kesesuaian dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu serta mengevaluasi apakah perbaikan berkesinambungan dari Sistem Manajemen Mutu dapat dilakukan. Hal ini mencakup data yang dihasilkan dari pemantauan dan pengukuran serta sumber lain yang relevan.

Analisis data harus memberikan informasi yang berkaitan dengan:

- kepuasan pelanggan,
- kesesuaian persyaratan produk,
- karakteristik dan kecenderungan proses dan produk termasuk peluang untuk tindakan pencegahan, dan
- pemasok.

8.5 Peningkatan

8.5.1 Peningkatan berkelanjutan

Perusahaan terus-menerus memperbaiki keefektifan Sistem Manajemen Mutu melalui pemakaian Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.

8.5.2 Tindakan korektif

Perusahaan melakukan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah ketdaksesuaian yang sama terulang. Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi.

Perusahaan menetapkan prosedur terdokumentasi untuk menetapkan persyaratan bagi:

- peninjauan ketidaksesuaian (termasuk keluhan pelanggan),



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

- b) penetapan penyebab ketidaksesuaian,
- c) penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang,
- d) penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan
- e) merekam hasil tindakan yang diambil
- f) meninjau keefektifan dari tindakan perbaikan yang diambil

8.5.3 Tindakan pencegahan

Perusahaan menetapkan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial. Tindakan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan pengaruh masalah potensial tersebut.

Perusahaan menetapkan prosedur terdokumentasi untuk menetapkan persyaratan bagi:

- a) penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya,
- b) penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian,
- c) penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan,
- d) peninjauan tindakan preventif yang dilakukan.
- e) Meninjau keefektifan tindakan pencegahan yang diambil.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi PT. Chitose Internasional Tbk
2. Business Process PT. Chitose Internasional Tbk.
3. Matrik Keterkaitan Elemen-elemen ISO 9001:2008 dengan Prosedur/Dokumen /Data
4. Matrik Keterkaitan Proses dengan Prosedur
5. Persyaratan Pelanggan
6. Riwayat Perubahan Dokumen dan Data



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

Lampiran 1. Interaksi & Urutan Proses Sistem Manajemen Mutu Chitose



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

Lampiran 2. Indeks Prosedur



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

Lampiran 3. Struktur Organisasi



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Ass. MR	3	Presdir	1 Maret 2015
	MR	1	Presdir	01/01/05
	MR	2	Presdir	10 Agustus 2010

Amendemen Revisi

No. Revisi	Tgl. Revisi	Keterangan Perubahan	Direvisi oleh
N	1 April 04	Original	Lukas G
1	1 jan 05	Revisi ke-1	Lukas G
2	10 Aug 10	Revisi ke-2	AAN
3	1 Mart 15	Revisi ke-3	Agung