



<i>Manual Mutu</i>	<b>Direvisi oleh</b>	<b>Revisi</b>	<b>Disetujui oleh</b>	<b>Tgl. Efektif</b>
	MR	△ N	Presdir	10 Januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

**DAFTAR REVISI :**

<b>NO. REV</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>REVISI</b>	<b>HALAMAN</b>
N	10 Januari 2018	Seluruh bagian dari manual mutu direvisi karena perubahan ke persyaratan ISO 9001:2015, sehingga jumlah revisi kembali ke N	Seluruh halaman



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	N	Presdir	10 januari 2018
		1		
		2		

## DAFTAR ISI

A. HALAMAN PENGESAHAN	
B. RIWAYAT PERUBAHAN.....	i
C. DAFTAR ISI.....	ii-iv
D. RIWAYAT PERUSAHAAN .....	1
1. PROFIL.....	2-3
2. RUANG LINGKUP.....	3-4
3. PROSES BISNIS .....	4
4. KONTEKS ORGANISASI.....	4-6
4.1. Memahami Organisasi dan Konteksnya .....	4
4.2. Memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan .....	4
4.3. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen.....	5
4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya .....	5-6
5. KEPEMIMPINAN.....	6-8
5.1. Kepemimpinan dan Komitmen.....	6
5.1.1. Umum .....	6
5.1.2. Fokus Pelanggan .....	7
5.2. Kebijakan .....	7-8
5.2.1. Menetapkan Kebijakan Mutu .....	7
5.2.2. Komunikasi Kebijakan Mutu.....	8
5.3. Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang.....	8
6. PERENCANAAN .....	8-10
6.1 Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang .....	8-9
6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Pencapaiannya .....	9-10
6.3 Perubahan Perencanaan .....	10
7. PENDUKUNG.....	10-14
7.1. Sumber Daya .....	10-12
7.1.1. Umum .....	10
7.1.2. Sumber Daya Manusia.....	10
7.1.3. Prasarana .....	11
7.1.4. Lingkungan untuk proses operasi.....	11
7.1.5. Sumber daya pemantauan dan pengukuran.....	11-12
7.1.6. Pengetahuan Organisasi .....	12
7.2. Kompetensi.....	13
7.3. Kepedulian.....	13
7.4. Komunikasi .....	13
7.5. Informasi Terdokumentasi .....	13-14
7.5.1. Umum .....	13
7.5.2. Pembuatan dan pembaharuan.....	14
7.5.3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi.....	14
8. OPERASI .....	15-23
8.1. Perencanaan Operasional dan Pengendalian .....	15



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

8.2. Persyaratan Produk dan Layanan.....	15
8.2.1. Komunikasi Pelanggan.....	15
8.2.2. Menetapkan Persyaratan Produk dan Layanan.....	15-16
8.2.3. Tinjauan Persyaratan Produk dan Layanan .....	16
8.2.4. Perubahan Persyaratan Produk dan Layanan .....	16
8.3. Perancangan Pengembangan Produk dan Layanan .....	17-19
8.3.1. Perencanaan Desain dan Pengembangan .....	17
8.3.2. Masukan Desain dan Pengembangan .....	17-18
8.3.3. Pengendalian Desain dan Pengembangan .....	18
8.3.4. Keluaran Desain dan Pengembangan .....	18
8.3.5. Perubahan Desain dan Pengembangan .....	19-19
8.4. Pengendalian Proses, Produk dan Layanan Disediakan Pihak External.....	19-20
8.4.1 Umum .....	19
8.4.2 Jenis dan jangkauan pengendalian.....	19-20
8.4.3 Informasi untuk penyedia eksternal.....	20
8.5. Produksi dan Penyediaan Layanan.....	20-22
8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan pelayanan.....	20-21
8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur.....	21
8.5.3 Barang-barang milik pelanggan atau penyedia eksternal.....	21
8.5.4 Pemeliharaan.....	22
8.5.5 Kegiatan setelah pengiriman .....	22
8.5.6 Pengendalian perubahan.....	22
8.6. Pelepasan Produk dan Layanan.....	23
8.7. Pengendalian Ketidaksesuaian Hasil-hasil.....	23
9. EVALUASI KINERJA.....	24-26
9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi.....	24
9.1.1. Umum .....	24
9.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	24
9.1.3. Analisis dan Evaluasi.....	24
9.2. Audit Internal.....	25
9.3. Tinjauan Manajemen.....	25-26
9.3.1. Umum .....	25
9.3.2. Masukan Tinjauan Manajemen .....	25-26
9.3.3. Keluaran Tinjauan Manajemen.....	26
10. PERBAIKAN BERKELANJUTAN .....	26-27
10.1. Umum.....	26
10.2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan .....	26-27
10.3. Peningkatan Berkelanjutan .....	27
11. LAMPIRAN .....	28



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. STUKTUR ORGANISASI .....	LAMPIRAN 1
Lampiran 2. PROSES BISNIS .....	LAMPIRAN 2
Lampiran 3. MATRIKS REFERENSI ISO9001:2015 .....	LAMPIRAN 3 - 8
Lampiran 4. MATRIKS KOMUNIKASI INTERNAL DAN EXTERNAL .....	LAMPIRAN 9 - 11
Lampiran 5. IDENTIFIKASI DAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN UNTUK MENCAPAI KESESUAIAN PRODUK DAN LAYANAN.....	LAMPIRAN 12 - 13
Lampiran 6. KEBIJAKAN MUTU (QUALITY POLICY) .....	LAMPIRAN 14
Lampiran 7. SASARAN MUTU (QUALITY OBJECTIVE) .....	LAMPIRAN 15
Lampiran 8. 5 NILAI DASAR (5 CORE VALUE) .....	LAMPIRAN 16



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	N	Presdir	10 januari 2018
		1		
		2		

#### D. RIWAYAT PERUSAHAAN

Chitose Internasional Tbk ([CINT](#)) didirikan tanggal 15 Juni 1978 dengan nama PT Chitose Indonesia Manufacturing Limited dan mulai beroperasi secara komersial mulai tahun 1979. Kantor pusat dan pabrik Chitose berlokasi di Jln. Industri III No. 5 Leuwigajah, Cimahi 40533 – Indonesia. Pada awalnya PT. Chitose Internasional Tbk berfokus sebagai produsen kursi dengan kualitas tinggi dan spesifikasi sesuai dengan berbagai macam kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang kemudian akhirnya mengembangkan produksinya dengan membuat meja dan juga tempat tidur untuk Rumah Sakit

PT. Chitose Internasional Tbk melakukan pencatatan saham di Bursa pada tanggal 17 Juni 2014 dengan komposisi kepemilikan saham adalah PT Tritirta Inti Mandiri, dengan persentase kepemilikan sebesar 68,43%, PT. Bina Analisisindo Semesta 1,23%, Benny Sutjiyanto 0,35% dan saham yang dipegang masyarakat (public) sebesar 30%

Sesuai dengan anggaran dasarnya PT. Chitose Internasional Tbk bergerak dalam bidang perindustrian, perdagangan dan Jasa. Saat ini perusahaan menjalankan usaha produsen dan distributor produk-produk furnitur seperti : folding chair; folding chair+memo; hotel, banquet & restaurant chair and table; working & meeting space; school education dan hospital items (ranjang rumah sakit dan perlengkapannya) dengan merek utama "Chitose" dengan jumlah distribur sebanyak 22 dan agen sebanyak 850 untuk seluruh Indonesia.

Sejak tahun 1986 PT. Chitose Internasional Tbk telah melaksanakan ekspor ke berbagai Negara dari berbagai benua seperti : Arab Saudi, uni Emirat Arab, Thailand, Afrika selatan, Brunei, Hongkong, Taiwan, Jepang, Singapura, Amerika Serikat, Korea selatan, Australia, New Zealand dan beberap Negara lainnya, Selain itu PT. Chitose Internasional Tbk juga menjalin kerjasama dengan toko online dan E-commerce sebagai upaya untuk memperluas pangsa pasar

Tahun 2015 PT. Chitose Internasional Tbk membangun pabrik keduanya di cimahi yang sekaligus berfungsi sebagai Distribution Centre (DC) yang dilengkapi dengan sarana gudang yang cukup luas dan Showroom, yang kemudian dilanjutkan pada tahun 2016 dengan mulai membangun *Flagship shop* bernama pavilion 14 yang berlokasi di Surabaya yang diresmikan pada tahun 2017 sebagai langkah untuk memperluas pasar dan menumbuhkan omset perusahaan.

#### TUJUAN MANUAL MUTU

Manual ini dipelihara untuk tujuan-tujuan berikut:

- Untuk menyebarkan kebijakan-kebijakan perusahaan berkaitan dengan pengiriman dan sistem mutu.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△N	Presdir	10 januari 2018
		△1		
		△2		

- Untuk menggambarkan proses, dan interaksi proses, yang dibutuhkan dalam sistem manajemen mutu
- Untuk menentukan wewenang dan tanggung jawab pengelolaan sumber daya manusia dan staff yang terlibat dalam operasi sistem terhadap fungsi efektif dari sistem mutu.
- Untuk digunakan sebagai dokumen referensi oleh personil yang melakukan proses
- Untuk digunakan sebagai standard pelatihan bagi karyawan.
- Untuk digunakan sebagai referensi untuk audit sistem mutu.
- Untuk menyajikan sistem mutu kepada pelanggan kami dan pihak-pihak eksternal yang berkepentingan, dan menginformasikan mengenai kontrol yang diterapkan di PT. Chitose Internasional Tbk dalam menjamin kualitas produk.

## 1. PROFIL PERUSAHAAN

### 1.1. DATA PERUSAHAAN

Nama	:	PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK .
Nama Pendiri	:	Alm. Tirta Suherlan
Tahun pendirian	:	1978
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: <a href="http://www.chitose-indonesia.com">www.chitose-indonesia.com</a>
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



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	N	Presdir	10 januari 2018
		1		
		2		

---

Jumlah tenaga kerja	:	550 orang
Luas tanah	:	28.000 M2
Luas bangunan	:	15.000 M2
Orientasi Peraturan Kerja	:	Kesepakatan Kerja Bersama (KKB), Undang-Undang 13 tahun 2003
Organisasi Pendukung Internal	:	SPMI, Koperasi, POR Perusahaan, DKM
Jaminan dan Wadah Sosial	:	Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), Jamsostek, Asuransi, Bea Siswa

## 1.2. Produk

PT. Chitose Internasional Tbk mempunyai kemampuan untuk menghasilkan beberapa jenis kursi dari baja dan tempat tidur dari logam, dimana beberapa jenis produk tersebut sudah di sertifikasi SNI.

## 1.3. Pelanggan

Pelanggan dari PT. Chitose Internasional Tbk adalah sebagai berikut :

- a. Distributor
- b. Perkantoran
- c. Sekolah
- d. Rumah tangga
- e. Perhotelan, dll

## 1.4. Stakeholder

- 1.4.1. Customer
- 1.4.2. Pemerintah Daerah dan Pusat
- 1.4.3. Masyarakat sekitar perusahaan
- 1.4.4. Karyawan
- 1.4.5. Pemegang Saham
- 1.4.6. Rekanan Usaha (Bisnis) / penyedia eksternal
- 1.4.7. Kompetitor.

## 2. RUANG LINGKUP

Sedangkan ruang lingkup sistem manajemen lingkungan tidak meliputi segala aktifitas bisnis yang berada dalam lingkup PT. Chitose Internasional Tbk seperti Design, Manufacture and Aftar Sales Service of steel chair and bed.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△N	Presdir	10 januari 2018
		△1		
		△2		

Business Process Mapping dan Matriks Kesesuaian dapat dilihat pada Lampiran.

Selain itu yang termasuk dalam ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 PT. Chitose Internasional Tbk adalah proses-proses pendukung dan proses lainnya sesuai dengan persyaratan yang ada dalam standard ISO 9001:2015, kecuali untuk verifikasi produk / barang yang dibeli ditempat penyedia eskternal (Rekanan). Namun apabila dikemudian hari ada kegiatan verifikasi produk / barang yang dibeli di tempat penyedia eksternal baik yang diminta oleh pelanggan ataupun kebijakan perusahaan, maka metode verifikasinya akan ditetapkan.

### 3. PROSES BISNIS

Proses Bisnis Sistem Manajemen Mutu PT. Chitose Internasional Tbk sebagaimana tertera pada Lampiran 2.

### 4. KONTEKS ORGANISASI

#### 4.1. Memahami organisasi dan konteksnya

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis dan yang mempengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu.

PT. Chitose Internasional Tbk memantau dan meninjau informasi tentang isu-isu eksternal dan internal secara periodik (Minimal 6 bulan sekali) namun apabila dikemudian hari terdapat perubahan terhadap isu-isu eksterna; & internal, maka resiko yang telah ditetapkan akan ditinjau kembali.

#### 4.2. Memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan

Karena pengaruhnya ataupun pengaruh potensial pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku, PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan:

- a) pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu
- b) persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan system manajemen mutu.

PT. Chitose Internasional Tbk memantau dan meninjau informasi tentang pihak - pihak yang berkepentingan dan persyaratannya yang relevan secara periodik (Minimal 6 bulan sekali) namun apabila dikemudian hari terdapat perubahan harapan ataupun stakeholder maka resiko yang telah ditetapkan akan ditinjau kembali



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

#### **4.3. Penetapan lingkup sistem manajemen mutu**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan batas-batas dan penerapan sistem manajemen mutu untuk menetapkan ruang lingkungannya.

Ketika menentukan lingkup, PT. Chitose Internasional Tbk mempertimbangkan :

- a) isu-isu eksternal dan internal dimaksud di 4.1
- b) persyaratan pihak yang berkepentingan terkait dimaksud dalam 4.2

PT. Chitose Internasional Tbk menerapkan semua persyaratan Standar Internasional ini.

Lingkup sistem manajemen mutu PT. Chitose Internasional Tbk tersedia dan dipertahankan, dipelihara sebagai informasi terdokumentasi. Lingkup harus menyatakan jenis produk dan cakupan layanan serta memberikan pertimbangan untuk setiap kebutuhan standar ISO 9001:2015 apabila organisasi tidak memberlakukan lingkup (pengecualian) dari sistem manajemen mutu.

Kesesuaian dengan Standar Internasional ini hanya dapat diklaim jika persyaratan yang ditentukan tidak diterapkan tidak mempengaruhi kemampuan organisasi atau tanggung jawab untuk memastikan kesesuaian produk dan layanan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

#### **4.4. Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya**

Dalam menjalankan proses bisnisnya, PT. Chitose Internasional Tbk menerapkan sistem Manajemen mutu sesuai standard ISO 9001:2015.

Penerapan sistem manajemen mutu bertujuan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan pelanggan, perundangan, dan peraturan teknis yang berlaku.

Sesuai dengan kebijakan perusahaan untuk menyusun suatu sistem manajemen perusahaan yang terpadu, dimana hal tersebut bertujuan untuk lebih memudahkan perusahaan maupun karyawan dalam melakukan penerapan sistem manajemen, maka PT. Chitose Internasional Tbk menyusun satu manual perusahaan yang berlaku untuk mutu.

##### **4.4.1 PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus meningkatkan sistem manajemen mutu, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan Standard ISO 9001:2015.**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya diseluruh organisasi, dan harus:

- a) Menentukan masukan yang dibutuhkan dan output yang diharapkan dari



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

proses ini;

- b) Menentukan urutan dan interaksi proses-proses tersebut;
- c) Menentukan dan menerapkan kriteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran dan indikator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasi dan pengendalian dari proses-proses yang efektif;
- d) Menentukan sumber daya yang dibutuhkan untuk proses dan menjamin ketersediaannya;
- e) Menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses;
- f) Mengatasi risiko dan peluang yang ditentukan sesuai dengan persyaratan 6.1.
- g) Mengevaluasi proses dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses ini mencapai hasil yang diinginkan;
- h) Meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu

#### **4.4.2 Perluasan diperlukan dimana PT. Chitose Internasional Tbk, harus:**

- a) memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi dari proses tersebut;
- b) menyimpan informasi terdokumentasi untuk memiliki bukti bahwa proses yang dilakukan sesuai yang direncanakan.

## **5. KEPEMIMPINAN**

### **5.1. Kepemimpinan dan komitmen**

#### **5.1.1 Umum**

Direktur harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu dengan :

- a) Mengambil tanggung jawab untuk keefektifitasan sistem manajemen mutu;
- b) Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi;
- c) Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu dalam proses bisnis organisasi;
- d) Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pola pikir berbasis risiko;



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

- e) Memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu tersedia;
- f) Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu;
- g) Memastikan bahwa sistem manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan/ diharapkan;
- h) Terlibat, mengarahkan dan mendukung orang-orang untuk berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen mutu;
- i) Mempromosikan perbaikan;
- j) Mendukung peran manajemen lainnya yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan yang berlaku untuk bidang tanggung jawabnya

#### 5.1.2. Fokus Pelanggan

Direktur dan jajarannya menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap fokus pelanggan dengan memastikan bahwa:

- a) Pelanggan dan peraturan dan perundangan yang berlaku dan persyaratan peraturan yang ditentukan, dipahami dan dipenuhi secara konsisten;
- b) Risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian produk dan jasa dan kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dibahas;
- c) Fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dijaga.

Sebelum memulai suatu kegiatan pembuatan produk, PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa persyaratan/ keinginan pelanggan, peraturan pemerintah mengenai produk telah dimengerti, seperti misalnya :

1. Tuntutan / kebutuhan pelanggan terhadap produk yang akan dibuat.
2. Sertifikasi produk, seperti: (SNI / Standar Nasional Indonesia),
3. Jumlah yang dibutuhkan.
4. Sistem delivery
5. Persyaratan spesifik pelanggan
6. Persyaratan lainnya (Seperti: penambahan penerapan sistem, seperti: OHSAS/ISO 18001:2007)

## 5.2 Kebijakan Mutu

### 5.2.1. Menetapkan Kebijakan Mutu

Direktur dan jajarannya menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

mutu yang :

- Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi dan mendukung arah strategis;
- Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu;
- Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- Mencakup komitmen untuk perbaikan berkelanjutan dari sistem manajemen mutu

Kebijakan Mutu PT. Chitose Internasional Tbk ditetapkan oleh Direktur dan pernyataan Kebijakan Perusahaan (seperti terlampir atau di tempelkan pada dinding dan ruang tertentu).

### 5.2.2. Komunikasi Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu harus:

- Tersedia dan dipertahankan sebagai informasi terdokumentasi;
- Dikomunikasikan, dipahami dan diterapkan dalam organisasi;
- Tersedia untuk pihak yang berkepentingan terkait, yang sesuai/ relevan

### 5.3. Peran Organisasi, tanggung jawab dan wewenang

Direktur memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan yang ditugaskan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi. (lihat pada uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing posisi atau tingkatan.

Direktur dan jajarannya yang berwenang menetapkan tanggung jawab dan wewenang Sesuai struktur organisasi PT. Chitose Internasional Tbk yang ditetapkan oleh Direktur (lampiran 1), untuk:

- Memastikan bahwa sistem manajemen mutu sesuai dengan Standard ISO 9001:2015;
- Memastikan proses memberikan hasil yang diinginkan;
- Melaporkan kinerja sistem manajemen mutu dan peluang untuk perbaikan (lihat 10.1) khususnya untuk manajemen puncak;
- Memastikan menyampaikan fokus pelanggan diseluruh organisasi;
- Memastikan bahwa integritas sistem manajemen mutu dipelihara ketika perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diimplementasikan.

Tanggung jawab dan wewenang untuk peran tersebut ditugaskan kepada Setiap Manager dan di kompilasi oleh Bagian HRD namun apabila ada perubahan tugas dan tanggung jawab baik dari Manager maupun dari Bagian HRD maka keduanya harus mengetahui. Kinerja dan evaluasi karyawan dilakukan oleh setiap Manager dan / atau Kepala bagian masing masing.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

## 6. PERENCANAAN

### 6.1. Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang

**6.1.1. Bila merencanakan sistem manajemen mutu, PT. Chitose Internasional Tbk mempertimbangkan isu-isu dimaksud dalam 4.1 dan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu ditujukan untuk:**

- Memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- Meningkatkan pengaruh yang diinginkan;
- Mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan;
- Pencapaian perbaikan.

**6.1.2. PT. Chitose Internasional Tbk merencanakan:**

- Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan kedalam proses sistem manajemen mutu (lihat 4.4);
- Mengevaluasi efektifitas tindakan setiap 6 bulan sekali.

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang harus proporsional dengan dampak potensial pada kesesuaian produk dan layanan. Bentuk penetapan risiko didalam sistem manajemen mutu perusahaan dapat berupa Control Plan (untuk produksi dan QC) maupun identifikasi risiko (untuk bagian lainnya).

Catatan: untuk peluang (opportunity) tidak diidentifikasi secara khusus, namun peluang (opportunity) sudah didapat/dirasakan dari proses-proses yang dijalankan sampai saat ini dan proses-proses tersebut sudah diidentifikasi didalam dokumen (prosedur dan intruksi kerja atau dalam bentuk lainnya).

### 6.2. Sasaran mutu dan perencanaan untuk pencapaiannya

**6.2.1. PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat dan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.**

**Sasaran mutu harus:**

- Konsisten dengan kebijakan mutu;
- Dapat diukur;
- Memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
- Relevan untuk kesesuaian produk dan layanan dan untuk peningkatan kepuasan pelanggan;
- Dipantau;
- Dikomunikasikan;



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

g) Selalu diperbarui sesuai keperluan.

PT. Chitose Internasional Tbk memelihara informasi terdokumentasi pada sasaran mutu.

#### **6.2.2. Pada saat merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutu, PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan (Lihat Lampiran 4) :**

- a) Apa yang akan dilakukan;
- b) Sumber daya yang akan dibutuhkan;
- c) Siapa yang bertanggung jawab;
- d) Kapan akan selesai;
- e) Bagaimana hasil akan dievaluasi.

#### **6.3. Perubahan perencanaan**

Ketika organisasi menentukan kebutuhan perubahan pada sistem manajemen mutu, perubahan harus dilakukan secara terencana (lihat 4.4)

PT. Chitose Internasional Tbk mempertimbangkan:

- a) Tujuan dari perubahan dan potensi konsekuensinya;
- b) Integritas sistem manajemen mutu;
- c) Ketersediaan sumberdaya;
- d) Alokasi atau relokasi tanggung jawab dan kewenangan

Perubahan pada sistem manajemen mutu harus mendapat persetujuan dari top management sebelum disosialisasikan ke seluruh bagian yang menjadi lingkup penerapan sistem manajemen mutu dan perubahan tersebut telah ditinjau oleh Management Representative / Wakil Manajemen sebelum disetujui oleh top management.

Perubahan sistem manajemen mutu dapat berasal dari suatu resiko yang dikurangi atau dihilangkan, keinginan yang kuat dari pihak terkait ataupun dari isu-isu eksternal atau internal yang menyebabkan ketidak efektifitasan sistem manajemen mutu, internal audit, dll

## **7. PENDUKUNG**

### **7.1 Sumberdaya**

#### **7.1.1 Umum**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk penyusunan, pelaksanaan, pemeliharaan dan perbaikan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu.

PT. Chitose Internasional Tbk mempertimbangkan:

- a) kemampuan, dan kendala pada, sumber daya internal yang ada;



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	N	Presdir	10 januari 2018
		1		
		2		

b) apa yang perlu diperoleh dari penyedia eksternal.

#### **7.1.2 Sumber Daya Manusia**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan untuk penerapan yang efektif dari sistem manajemen mutu dan untuk operasi dan pengendalian proses-prosesnya.

#### **7.1.3 Prasarana**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Prasarana dapat mencakup:

- a) Gedung dan kelengkapan terkait, utility
- b) Peralatan, permesinan termasuk perangkat keras dan lunak;
- c) Sumber daya transportasi;
- d) Teknologi informasi dan komunikasi.

#### **7.1.4 Lingkungan untuk proses operasi**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk proses operasi dan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan (Lihat Lampiran 5)

Lingkungan yang sesuai bisa menjadi kombinasi dari faktor-faktor manusia dan fisik, seperti:

- a) sosial (tidak diskriminatif, tenang dan tidak melakukan konfrontasi);
- b) psikologis (kelelahan, penurunan tingkat stress, hubungan antar karyawan)
- c) fisik (temperature, kelembaban, pencahayaan, kebisingan, polusi, dll)

#### **7.1.5 Sumber daya pemantauan dan pengukuran**

##### **7.1.5.1. Umum**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan hasil yang sesuai dan dapat diandalkan ketika pemantauan atau pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi persyaratan kesesuaian produk dan layanan.

PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa sumber daya yang disediakan:

- a) Cocok/sesuai untuk spesifikasi kegiatan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan;
- b) dipelihara untuk memastikan kesesuaian fungsinya



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi terdokumentasi yang tepat sebagai bukti kesesuaian untuk pemantauan tujuan dan pengukuran sumber daya.

#### **7.1.5.2. Pengukuran yang mampu telusur**

Ketika mampu telusur dipersyaratkan, atau dianggap oleh organisasi menjadi bagian penting yang memberikan kepercayaan kebenaran hasil pengukuran, peralatan pengukuran harus:

- a) dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada selang waktu tertentu, atau sebelum digunakan terhadap standar pengukuran yang tertelusur ke standard pengukuran internasional atau nasional; bila tidak ada standard seperti itu ada, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi harus dipertahankan sebagai informasi terdokumentasi;
- b) diidentifikasi untuk menentukan statusnya;
- c) dijaga dari penyesuaian, kerusakan atau kerusakan yang akan membatalkan status kalibrasi dan hasil pengukuran berikutnya.

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan jika keabsahan hasil pengukuran sebelumnya berdampak yang kurang baik ketika peralatan ukur didapati tidak layak untuk penggunaannya, maka harus mengambil tindakan yang tepat jika diperlukan

#### **7.1.6 Pengetahuan organisasi**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan pengetahuan yang diperlukan untuk proses operasi dan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan. Pengetahuan ini harus dijaga dan tersedia untuk sejauh yang diperlukan. Ketika menangani perubahan kebutuhan dan tren, PT. Chitose Internasional Tbk mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan dan memutakhirkan yang diperlukan.

Pengetahuan organisasi adalah pengetahuan khusus untuk organisasi, dapat diperoleh salah satunya dari pengalaman. Ini adalah informasi yang digunakan dan diberikan untuk peningkatan tujuan organisasi.

Pengetahuan organisasi dapat berdasarkan pada:

- a) Sumber internal (misalnya kekayaan intelektual; pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman, pelajaran dari kegagalan dan proyek yang berhasil, menangkap dan berbagi pengetahuan dan pengalaman yang



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

tidak terdokumentasi; hasil perbaikan dalam proses, produk dan layanan).

- b) Sumber eksternal (misalnya standard; akademisi; konferensi; pertemuan ilmiah dari pelanggan atau penyedia eksternal, hasil Pertemuan dengan luar negeri)

## 7.2 Kompetensi

PT. Chitose Internasional Tbk, terkait kompetensi harus:

- a) Menetapkan kompetensi yang diperlukan dari orang-orang yang melakukan pekerjaan dibawah kendalanya yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.
- b) Memastikan bahwa orang-orang yang bekerja kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, atau pengalaman;
- c) Bila berlaku, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil;
- d) Menyimpan informasi terdokumentasi sesuai sebagai bukti kompetensi  
Tindakan yang dilakukan dapat meliputi, misalnya penyediaan pelatihan, mentoring, coaching atau penugasan kembali dari orang saat ini bekerja; atau memperkerjakan atau kontrak dari orang yang kompeten

## 7.3 Kepedulian

PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa orang-orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi menyadari :

- a) Kebijakan mutu;
- b) sasaran mutu yang relevan;
- c) kontribusi mereka terhadap efektifitas sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;
- d) keterlibatan bila ada ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

## 7.4 Komunikasi

PT. Chitose Internasional Tbk menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu meliputi:

- a) apa yang akan dikomunikasikan;
- b) kapan berkomunikasi;
- c) dengan siapa berkomunikasi;
- d) bagaimana berkomunikasi;
- e) siapa yang berkomunikasi

Matriks Komunikasi Internal dan Eksternal sebagaimana tertera pada Lampiran 4



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	N	Presdir	10 januari 2018
		1		
		2		

## 7.5 Informasi terdokumentasi

### 7.5.1 Umum

Sistem manajemen mutu PT. Chitose Internasional Tbk yang terdokumentasi, meliputi: Lihat Lampiran 3

- informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Standard ISO 9001:2015;
- informasi terdokumentasi ditetapkan oleh organisasi diperlukan untuk efektivitas sistem manajemen mutu.

### 7.5.2 Pembuatan dan pembaharuan

Ketika membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi PT. Chitose Internasional Tbk memastikan kesesuaian:

- identifikasi dan deskripsi (misal judul, tanggal, pembuat, atau nomor referensi);
- format (misalnya bahasa, versi perangkat lunak, grafis) dan media (misalnya kertas, elektronik);
- tinjauan dan persetujuan untuk kesesuaian dan kecukupan

### 7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi

#### 7.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu dan Standard ISO 9001:2015 harus dikendalikan untuk memastikan :

- Tersedia dan sesuai untuk digunakan, dimana dan kapan diperlukan;
- Cukup terlindungi (misalnya dari hilangnya kerahasiaan, penggunaan yang tidak benar, atau tidak utuh/ lengkap)

#### 7.5.3.2 Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, PT. Chitose Internasional Tbk menangani kegiatan-kegiatan berikut, sebagaimana berlaku untuk :

- distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- tempat penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk pemeliharaan bisa terbaca;
- pengendalian perubahan (misalnya pengendalian versi);
- masa simpan dan disposisi

Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal ditentukan oleh organisasi yang akan digunakan untuk perencanaan dan operasi sistem manajemen mutu yang sesuai harus diidentifikasi, dan dikendalikan.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

Informasi terdokumentasi dipertahankan sebagai bukti kesesuaian haruslah dilindungi dari perubahan yang tidak diinginkan.

Akses dapat menyatakan keputusan mengenai izin untuk melihat informasi terdokumentasi saja, atau izin dan kewenangan untuk melihat dan mengubah informasi terdokumentasi.

## 8. OPERASI

### 8.1 Perencanaan operasional dan pengendalian

PT. Chitose Internasional Tbk merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses (Lihat 4.4) yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan dan untuk penyediaan produk dan layanan, serta untuk melaksanakan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6, dengan:

- a) menentukan persyaratan untuk produk dan layanan;
- b) menetapkan kriteria untuk:
  - 1) proses;
  - 2) penerimaan produk dan layanan;
- c) menetapkan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian dengan produk dan persyaratan layanan;
- d) menerapkan pengendalian proses sesuai dengan kriteria;
- e) menentukan dan menjaga informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan:
  - 1) memiliki keyakinan bahwa proses telah dilakukan seperti yang direncanakan;
  - 2) untuk menunjukkan kesesuaian produk dan layanan untuk kebutuhan mereka.

Keluaran / Output dari perencanaan ini harus sesuai untuk operasi organisasi.

PT. Chitose Internasional Tbk mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping yang diperlukan.

PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa proses outsourcing (bila ada) akan dikendalikan yang mengacu pada poin 8.4

### 8.2 Persyaratan produk dan layanan

#### 8.2.1 Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan harus mencakup:

- a) memberikan informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan;
- b) penanganan pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan;



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△N	Presdir	10 januari 2018
		△1		
		△2		

- c) memperoleh umpan balik pelanggan yang berkaitan dengan produk dan layanan, termasuk keluhan pelanggan;
- d) penanganan atau pengendalian barang milik pelanggan;
- e) menetapkan persyaratan khusus untuk tindakan yang tak terduga, bila relevan.

### 8.2.2 Menetapkan persyaratan produk dan layanan

Ketika menetapkan persyaratan produk dan layanan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa:

- a) persyaratan produk dan layanan ditetapkan, termasuk:
  - 1) persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku;
  - 2) yang dianggap perlu oleh organisasi;
- b) organisasi dapat memenuhi tuntutan untuk produk dan layanan yang ditawarkan.

### 8.2.3 Tinjauan persyaratan produk dan layanan

#### 8.2.3.1 PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan untuk produk dan layanan yang akan ditawarkan kepada pelanggan.

PT. Chitose Internasional Tbk melakukan tinjauan sebelum melakukan layanan kepada pelanggan mencakup :

- a) persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan;
- b) persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi diperlukan untuk penggunaan yang ditentukan atau dimaksudkan, bila diketahui;
- c) persyaratan yang ditetapkan oleh organisasi;
- d) persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku untuk produk dan layanan;
- e) kontrak atau pesanan yang berbeda dari yang sebelumnya dinyatakan.

PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa kontrak atau pesanan yang berbeda dari yang sebelumnya ditetapkan diselesaikan atau dikomunikasikan.

Persyaratan pelanggan harus dikonfirmasi oleh organisasi sebelum diterima, ketika pelanggan tidak memberikan pernyataan tertulis dari kebutuhannya dan hasil konfirmasi akan selalu dicatat.

#### 8.2.3.2 PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	N	Presdir	10 januari 2018
		1		
		2		

**terdokumentasi, sebagaimana berlaku:**

- Hasil tinjauan;
- Pada setiap persyaratan baru untuk produk dan layanan.

#### **8.2.4 Perubahan persyaratan produk dan layanan**

PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa informasi perubahan yang relevan terdokumentasi, dan bahwa orang-orang yang relevan menangani memahami tentang persyaratan yang diubah, ketika persyaratan produk dan layanan berubah.

### **8.3. Perancangan pengembangan produk dan layanan**

Untuk persyaratan klausul 8.3 Perancangan pengembangan produk dan layanan, PT. Chitose Internasional Tbk menerapkan terutama untuk modifikasi atau tambahan pada produknya.

#### **8.3.1 Perencanaan disain dan pengembangan**

PT. Chitose Internasional Tbk merencanakan dan mengendalikan disain dan pengembangan produk dengan mempertimbangkan, antara lain:

- Kerumitan, sifat dan lamanya kegiatan disain dan pengembangan.
- Tahapan persyaratan (termasuk peninjauan disain dan pengembangan yang dapat diterapkan).
- Tugas dan tanggung jawab dari personil yang terlibat didalam proses disain dan pengembangan.
- Sumber daya yang dipersyaratkan (untuk internal dan eksternal).
- Kebutuhan terhadap pengendalian pertemuan antara setiap individu yang terlibat dalam disain dan pengembangan.
- apabila diperlukan untuk melibatkan pelanggan dan pengguna didalam disain dan pengembangan.
- Persyaratan untuk penyediaan yang berkelanjutan terhadap produk dan pelayanan.
- Berapa banyak pengendalian dari pelanggan dan pihak-pihak terkait dalam memberi masukan terhadap proses disain dan pengembangan.
- Catatan / rekaman akan diperlukan untuk memastikan persyaratan disain dan pengembangan telah terpenuhi.

#### **8.3.2. Masukan disain dan pengembangan**

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan persyaratan yang diperlukan untuk jenis produk yang akan di disain dan dikembangkan dengan mempertimbangkan:

- Fungsional dan kinerja yang terkait dengan persyaratan.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

- 2) Informasi dari kegiatan disain dan pengembangan sebelumnya yang sesuai.
- 3) Persyaratan dari peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terhadap produk dan pelayanan yang terkait.
- 4) Standar atau kode etik perusahaan harus komitmen untuk diterapkan.
- 5) Akibat yang potensi dari kegagalan yang dikarenakan kondisi produk atau pelayanan.

PT. Chitose Internasional Tbk menjamin bahwa masukan disain dan pengembangannya mencukupi, lengkap dan jelas. Jika ada konflik (bertentangan) antara masukan disain akan diselesaikan.

### **8.3.3. Pengendalian Disain dan Pengembangan**

PT. Chitose Internasional Tbk akan mengendalikan proses disain dan pengembangan untuk meyakinkan, antara lain:

- 1) Hasil yang dibutuhkan dari pelaksanaan disain dan pengembangan telah ditetapkan.
- 2) Peninjauan dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan terhadap hasil disain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan
- 3) Melakukan verifikasi terhadap kegiatan untuk menjamin keluaran disain dan pengembangan memenuhi persyaratan masukan.
- 4) Melakukan validasi terhadap kegiatan untuk menjamin hasil produk dan pelayanan siap untuk penggunaan yang spesifik atau penggunaan yang direncanakan.
- 5) Tindakan harus dilakukan berdasarkan dari permasalahan selama kegiatan peninjauan atau verifikasi dan validasi.
- 6) Catatan dari hasil peninjauan, verifikasi dan validasi harus dipelihara.

### **8.3.4. Keluaran disain dan pengembangan**

PT. Chitose Internasional Tbk menjamin bahwa keluaran dari disain dan pengembangan memenuhi persyaratan masukan dan sesuai untuk penyediaan produk dan pelayanan.

Bila diperlukan keluaran disain dan pengembangan harus termasuk atau mengacu persyaratan monitoring dan pengukuran serta kriteria keberterimaan.

PT. Chitose Internasional Tbk menjamin bahwa keluaran disain dan pengembangan menetapkan karakteristik dari produk dan pelayanan untuk kebutuhan tujuan yang direncanakan dan penyediaan yang sesuai.

Catatan keluaran disain dan pengembangan dipelihara.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△N	Presdir	10 januari 2018
		△1		
		△2		

### 8.3.5. Perubahan Disain dan pengembangan

- 1) Jika perubahan harus dibuat selama atau setelah disain dan pengembangan akibat dari ketidaksesuaian persyaratan, PT. Chitose Internasional Tbk harus mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan – perubahan tersebut.
- 2) Persyaratan-persyaratan berlaku di seluruh tahapan selama dan setelah disain & pengembangan dari produk atau pelayanan.  
PT. Chitose Internasional Tbk memelihara catatan terkait terhadap perubahan disain dan pengembangan , hasil peninjauan dan perubahan kewenangan.

## 8.4. Pengendalian proses produk dan layanan disediakan pihak eksternal

### 8.4.1. Umum

PT. Chitose Internasional Tbk harus memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan.

PT. Chitose Internasional Tbk harus menentukan diterapkan pengendalian untuk proses eksternal produk dan layanan disediakan, saat:

- a) Produk dan layanan dari penyedia eksternal dimaksudkan untuk dimasukan kedalam produk dan layanan organisasi sendiri;
- b) Produk dan layanan yang disediakan secara langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama organisasi;
- c) Proses, atau bagian dari proses, disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari keputusan oleh organisasi.

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi, seleksi, monitoring kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal, berdasarkan kemampuan rekanan untuk memberikan proses atau produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan,.

PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari evaluasi.

### 8.4.2. Jenis dan jangkauan pengendalian

PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan tidak mempengaruhi kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberikan kesesuaian produk dan layanan kepada pelanggan.

PT. Chitose Internasional Tbk, harus:

- a) Memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan tetap dalam kendali sistem manajemen mutu;



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	N	Presdir	10 januari 2018
		1		
		2		

- b) Keduanya menetapkan pengendalian bahwa mereka berniat untuk menerapkan ke penyedia eksternal untuk penerapan keluaran yang dihasilkan;
- c) Mempertimbangkan :
  - 1) dampak potensial dari proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku;
  - 2) efektivitas pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal; menentukan verifikasi, atau kegiatan lainnya yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan memenuhi persyaratan.

#### **8.4.3. Informasi untuk penyedia eksternal**

PT. Chitose Internasional Tbk memastikan kecukupan persyaratan sebelum komunikasi ke penyedia eksternal.

PT. Chitose Internasional Tbk berkomunikasi dengan penyedia eksternal hal persyaratan untuk:

- a) Proses, produk dan layanan yang diberikan;
- b) Persetujuan:
  - 1) Produk dan layanan;
  - 2) Metode, proses, peralatan;
  - 3) Pelepasan produk dan layanan;
- c) Kompetensi, termasuk kualifikasi yang dibutuhkan orang;
- d) Interaksi penyedia eksternal dengan organisasi;
- e) Pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal yang akan diterapkan oleh organisasi;
- f) Kegiatan verifikasi atau validasi organisasi, atau pelanggan bermaksud untuk melakukannya ditempat penyedia eksternal (Bila diperlukan akan dibuatkan metodenya/ lihat poin 2)

PT. Chitose Internasional Tbk melakukan pengendalian proses produk dan layanan disediakan pihak eksternal pada proses pengadaan barang dan jasa.

### **8.5. Produksi dan penyediaan layanan**

#### **8.5.1. Pengendalian produksi dan penyediaan layanan**

PT. Chitose Internasional Tbk melaksanakan penyediaan layanan dalam keadaan terkendali. Kondisi terkendali harus mencakup, sebagaimana berlaku:

- a) Tersedianya informasi terdokumentasi yang menetapkan:



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

- 1) Karakteristik layanan yang akan diberikan, atau kegiatan yang akan dilakukan;
  - 2) Hasil yang akan dicapai.
- b) Ketersediaan dan penggunaan pemantauan yang sesuai dan sumber daya pengukuran;
  - c) Penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau hasil, dan kriteria keberterimaan produk dan layanan telah dipenuhi;
  - d) Penggunaan prasarana yang cocok dan lingkungan untuk proses operasi;
  - e) Penunjukan orang yang kompeten, termasuk kualifikasi yang dibutuhkan;
  - f) Validasi, dan validasi ulang periodik tidak diterapkan karena layanan dapat langsung diverifikasi oleh pegawai yang bertanggung jawab sesuai tupoksi
  - g) Penerapan tindakan pencegahan untuk kesalahan manusia;
  - h) Pelaksanaan melepas, pengiriman dan kegiatan pasca pengiriman

#### **8.5.2. Identifikasi dan mampu telusur**

PT. Chitose Internasional Tbk menggunakan cara-cara yang sesuai untuk mengidentifikasi keluaran jika diperlukan untuk menjamin kesesuaian produk dan layanan.

PT. Chitose Internasional Tbk mengidentifikasi status keluaran sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran seluruh produksi dan penyediaan layanan.

PT. Chitose Internasional Tbk mengendalikan identifikasi unik dari keluaran ketika mampu telusur dipersyaratkan, dan harus menyimpan informasi terdokumentasi untuk mampu telusur. Identifikasi dan mampu telusur diterapkan pada penomoran surat jalan yang berdasar kepada permintaan

#### **8.5.3. Barang-barang milik pelanggan atau penyedia eksternal**

PT. Chitose Internasional Tbk berhati-hati dengan barang milik pelanggan atau penyedia eksternal yang berada dibawah kendali atau digunakan oleh organisasi.

PT. Chitose Internasional Tbk mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau penyedia eksternal yang disediakan untuk digunakan atau penggabungan kedalam produk dan layanan. Ketika barang dari pelanggan atau penyedia eksternal hilang, rusak, atau ditemukan tidak sesuai pada saat digunakan.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△N	Presdir	10 januari 2018
		△1		
		△2		

PT. Chitose Internasional Tbk mencatat dan melaporkan hal ini kepada pelanggan atau penyedia eksternal dan menyimpan informasi terdokumentasi pada apa yang telah terjadi.

#### **8.5.4. Pemeliharaan / Perlindungan**

PT. Chitose Internasional Tbk memelihara keluaran selama proses dan penyediaan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan.

Pemeliharaan dapat meliputi penanganan, pengemasan/ persiapan, penyimpanan, pengiriman dan transportasi, dan pada saat loading & unloading.

PT. Chitose Internasional Tbk melakukan proses pemeliharaan terhadap peralatan yang digunakan.

#### **8.5.5. Kegiatan setelah pengiriman**

PT. Chitose Internasional Tbk memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pengiriman terkait dengan produk dan layanan.

Dalam menentukan tingkat kegiatan pasca pengiriman yang diperlukan, PT. Chitose Internasional Tbk mempertimbangkan:

- a) Persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku;
- b) Yang tidak diinginkan potensial konsekuensinya terkait dengan produk dan layanan;
- c) Sifat, penggunaan dan masa berlaku produk dan layanan;
- d) Persyaratan pelanggan;
- e) Umpan balik pelanggan.

Kegiatan Pasca pengiriman atau penyerahan yang dilakukan oleh PT. Chitose Internasional Tbk mengacu kepada prosedur terkait

#### **8.5.6. Pengendalian perubahan**

PT. Chitose Internasional Tbk meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan produk dan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kelanjutannya sesuai dengan persyaratan.

PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, personel yang berwenang melakukan perubahan, dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauan yang dilakukan.

Apabila ada perubahan terhadap proses, produk dan pelayanan yang sedang diterapkan, akan dilakukan pertemuan terhadap pihak atau bagian terkait dan mencatat pada notulen rapat. Perubahan tersebut akan disosialisasikan ke



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

fungsi terkait maupun kepada pelanggan apabila terkait dengan persyaratannya dan pihak terkait yang relevan terhadap perubahan tersebut.

Setiap perubahan tersebut diatas harus ditinjau terlebih dahulu oleh setiap Kepala Bagian yang terkait dan di setujui oleh Minimal Manager Departemen.

#### **8.6. Pelepasan produk dan layanan**

PT. Chitose Internasional Tbk menerapkan pengaturan yang direncanakan, pada tahap yang sesuai, untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan layanan telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan layanan kepada pelanggan tidak akan dilanjutkan sampai pengaturan yang direncanakan telah diselesaikan dipenuhi secara lengkap, kecuali dinyatakan disetujui oleh yang berwenang dan relevan, sebagaimana berlaku, oleh pelanggan.

PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi terdokumentasi pada pelepasan produk dan layanan. Informasi terdokumentasi meliputi:

- a) Bukti kesesuaian dengan criteria penerimaan;
- b) Mampu telusur ke orang yang berwenang untuk melepas

#### **8.7. Pengendalian ketidak sesuaian hasil-hasil**

##### **8.5.1. PT. Chitose Internasional Tbk memastikan bahwa hasil - hasil yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan yang tidak disengaja atau pengiriman.**

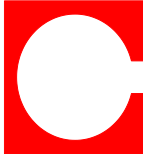
PT. Chitose Internasional Tbk mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan pada sifat ketidaksesuaian dan efeknya pada kesesuaian produk dan layanan. Ini harus juga berlaku untuk produk dan layanan yang tidak sesuai terdeteksi setelah pengiriman produk, selama atau setelah penyediaan layanan.

PT. Chitose Internasional Tbk menangani hasil-hasil yang tidak sesuai dengan satu atau lebih cara, berikut diantaranya:

- a) Perbaikan;
- b) Pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan produk dan layanan;
- c) Informasikan kepada pelanggan;
- d) Memperoleh kewenangan untuk penerimaan dengan konsesi

Kesesuaian terhadap persyaratan harus diverifikasi ketika hasil-hasil koreksi / perbaikan terhadap ketidaksesuaian telah dilakukan. Untuk rincian kegiatan dapat mengacu kepada prosedur terkait.

##### **8.5.2. PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi terdokumentasi yang**



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

**berisi tentang :**

- Penjelasan ketidaksesuaian;
- Penjelasan tindakan yang diambil;
- Penjelasan konsesi yang diperoleh;
- Identifikasi yang berwenang memutuskan tindakan sehubungan dengan ketidaksesuaian

## 9. EVALUASI KINERJA

### 9.1. Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

#### 9.1.1. Umum

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan:

- apa yang perlu dipantau dan diukur;
- metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang sah;
- ketika pemantauan dan pengukuran harus dilakukan;
- ketika hasil dari pemantauan dan pengukuran harus dianalisa dan dievaluasi.

PT. Chitose Internasional Tbk mengevaluasi kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.

PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi terdokumentasi yang tepat sebagai bukti hasil evaluasi.

#### 9.1.2. Kepuasan Pelanggan

PT. Chitose Internasional Tbk memantau persepsi pelanggan sejauh mana tingkat kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi.

PT. Chitose Internasional Tbk menetapkan metode untuk memperoleh, pemantauan dan meninjau informasi. Monitoring persepsi pelanggan dapat meliputi survei pelanggan atau umpan balik pelanggan pada produk dan layanan yang sampai saat ini baru menggunakan kuesioner.

Seluruh umpan balik pelanggan akan diidentifikasi, dianalisis dan ditindak lanjuti.

#### 9.1.3. Analisis dan evaluasi

PT. Chitose Internasional Tbk menganalisis dan mengevaluasi data dan informasi yang timbul dari pemantauan dan pengukuran yang tepat.

Hasil analisis akan digunakan untuk mengevaluasi :

- kesesuaian produk dan layanan;



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

- b) tingkat kepuasan pelanggan maupun keluhan pelanggan
- c) kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu;
- d) jika perencanaan telah dilaksanakan secara efektif;
- e) efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang;
- f) kinerja penyedia eksternal;
- g) kebutuhan untuk perbaikan sistem manajemen mutu

## 9.2. Audit Internal

### 9.2.1. PT. Chitose Internasional Tbk melakukan audit internal pada selang waktu terencana untuk memberikan informasi apakah sistem manajemen mutu:

#### 9.2.1.1. Sesuai dengan:

- a) persyaratan organisasi sendiri untuk sistem manajemen mutu;
- b) persyaratan standar Internasional ini;

#### 9.2.1.2. Secara efektif diterapkan dan dipelihara

### 9.2.2. PT. Chitose Internasional Tbk harus:

- a) Merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, yang akan mempertimbangkan pentingnya proses audit, perubahan yang mempengaruhi organisasi, dan hasil audit sebelumnya;
- b) Menentukan kriteria audit dan lingkup audit untuk setiap audit;
- c) Memilih auditor untuk memastikan objektivitas dan tidak berpihakan dan pelaksanaan audit;
- d) Memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen yang relevan;
- e) Melakukan koreksi dan tindakan koreksi yang tepat tanpa ditunda;
- f) Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit.

## 9.3. Tinjauan manajemen

### 9.3.1. Umum

Manajemen puncak harus meninjau sistem manajemen mutu organisasi, pada selang waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, efektivitas dan keselarasan dengan strategi organisasi.

### 9.3.2. Masukan tinjauan manajemen

Tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan :

- a) status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

- b) perubahan dalam masalah eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
- c) informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk tren:
  - 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan;
  - 2) sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi;
  - 3) kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan;
  - 4) ketidaksesuaian dan tindakan koreksi;
  - 5) pemantauan dan pengukuran hasil;
  - 6) hasil audit;
  - 7) kinerja penyedia eksternal;
- d) kecukupan sumberdaya;
- e) efektifitas tindakan yang diambil untuk penetapan risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) peluang untuk perbaikan

### 9.2.3. Keluaran hasil tinjauan manajemen

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

- a) peluang untuk perbaikan;
- b) kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen mutu;
- c) kebutuhan sumberdaya.

PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen

## 10. PERBAIKAN BERKELANJUTAN

### 10.1. UMUM

PT. Chitose Internasional Tbk menentukan dan memilih peluang untuk perbaikan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini harus meliputi:

- a) Meningkatkan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan serta memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dimasa depan;
- b) Mengoreksi, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;
- c) Meningkatkan kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.

Peningkatan dapat mencakup koreksi, tindakan perbaikan, peningkatan berkelanjutan, terobosan perubahan, inovasi dan re-organisasi.



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

## 10.2. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan

### 10.2.1. Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk yang timbul dari keluhan, organisasi harus:

- a) Tanggap terhadap ketidaksesuaian dan perlu:
    - 1) Mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya;
    - 2) Setuju dengan konsekuensinya;
  - b) Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian, agar hal itu tidak terulang atau terjadi ditempat lain, dengan:
    - 1) Meninjau dan menganalisis ketidaksesuaian;
    - 2) Menetapkan penyebab ketidaksesuaian;
    - 3) Menetapkan apakah ketidaksesuaian serupa ada, atau berpotensi terjadi;
  - c) Melaksanakan tindakan apapun yang diperlukan;
  - d) Meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan;
  - e) Memutakhirkan risiko dan peluang ditentukan selama perencanaan, jika perlu;
  - f) Membuat perubahan pada sistem manajemen mutu, jika perlu.
- Tindakan perbaikan harus sesuai dengan pengaruh/ dampak dari ketidaksesuaian yang ditemui.

### 10.2.2. PT. Chitose Internasional Tbk menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti:

- a) Sifat ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya;
- b) Hasil dari setiap tindakan perbaikan.

## 10.2. Peningkatan Berkelanjutan

PT. Chitose Internasional Tbk terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem manajemen mutu.

PT. Chitose Internasional Tbk mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi, dan keluaran dari tinjauan manajemen, untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan



<i>Manual Mutu</i>	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MR	△ N	Presdir	10 januari 2018
		△ 1		
		△ 2		

- 
- Lampiran 1. [STRUKTUR ORGANISASI](#)  
Lampiran 2. [DIAGRAM ALIR PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU](#)  
Lampiran 3. [MATRIKS REFERENSI ISO 9001 : 2015](#)  
Lampiran 4. [MATRIKS KOMUNIKASI INTERNAL DAN EXTERNAL](#)  
Lampiran 5. [IDENTIFIKASI DAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN](#)  
Lampiran 6. [KEBIJAKAN MUTU \(QUALITY POLICY\)](#)  
Lampiran 7. [SASARAN MUTU \(QUALITY OBJECTIVE\)](#)  
Lampiran 8. [5 NILAI DASAR \(5 CORE VALUES\)](#)