



# TEAM ISO 9001:2015

## PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Sekretariat :Ruang QA PT. ChitoseInternasional Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi.

### FORMULIR TEMUAN KETIDAKSESUAIAN & TINDAKAN PERBAIKAN(F-TKTP)

Form : CINT/QA/F-003/TKTP

#### A. KETIDAKSESUAIAN

A1. Ketidaksesuaian yang ditemukan pada system mutu perusahaan :

Data realisasi hasil evaluasi pengendalian & sasaran mutu (CS) sesuai dengan yang ditetapkan antara lain :

- Pencapaian sasaran mutu
- Evaluasi pengendalian resiko di departemen marketing terkait sasaran mutu yang ditetapkan
- Analisa Resiko terkait temuan audit sebelumnya

Untuk tahun 2018 belum bisa ditunjukkan

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015/Nomor Dokumen : sasaran mutu risk analyst marketing & sales

A3. (Khusus Temuan Audit Mutu ) Kategori Ketidaksesuaian : **Mayor/Minor/Perlu Perhatian \***

A4. Penemu Ketidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
30/04/19	Agung	QA	

#### B. TINDAKAN PERBAIKAN

B1. Tindakan perbaikan/pencegahan akan dilakukan oleh Manager yang bertanggung jawab, yaitu :

Nama	Departemen	Tanda Tangan
Hendra o-H.	Marketing	

B2. Analisis Manager yang bertanggung jawab tentang **penyebab ketidaksesuaian** :

Data belum di update . Terakhir per tahun 2017

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

Pencapaian sasaran mutu tahun 2018 , analisa resiko akan di update per tahun 2018-

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan: ... Mei ... 2018 .....

#### C. KAJI ULANG EFEKTIFITAS

C1. Penyelesaian tindakan perbaikan tersebut telah dikajulang efektifitasnya dengan hasil : **EFEKTIF/TIDAK EFEKTIF \***

Catatan Verifikasi:

Tanggal	Nama Pemeriksa	Jabatan	Tanda Tangan

\*) Coret yang tidak perlu



**TEAM ISO 9001:2015**

**PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.**

Sekretariat :Ruang QA PT. ChitoseInternasional Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi.

**FORMULIR TEMUAN KETIDAKSESUAIAN & TINDAKAN PERBAIKAN(F-TKTP)**

Form : CINT/QA/F-003/TKTP

**A. KETIDAKSESUAIAN**

A1. Ketidak sesuaian yang ditemukan pada system mutu perusahaan :

Rekapitulasi Data update tahun 2018 terkait :

-Hasil pengukuran kepuasan pelanggan

-Tindak lanjut terhadap hasil questioner pengukuran pelanggan yang nilainya dibawah standar, (local atau trading)

-Jumlah responden (local atau trading) serta feedback respon terhadap kuesioner yang diberikan

belum bisa ditunjukkan

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015/Nomor Dokumen : 8.2.1 Komunikasi pelanggan (*Customer communication*).....

A3. (Khusus Temuan Audit Mutu ) Kategori Ketidaksesuaian : **Mayor/Minor/PerluPerhatian \***

A4. Penemu Ketidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
30/04/19	Berry	Internal Audit	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

B1. Tindakan perbaikan/pecegahan akan dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab, yaitu :

Nama	Departemen	TandaTangan
Hendra O.H.	Marketing	

B2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang **penyebab ketidaksesuaian** :

Kuesioner ~~akan~~ belum di bagikan kepada jaringan Pemasaran, sehingga data belum dapat ditunjukkan.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

kuesioner akan dibagikan kepada jaringan pemasaran ydisi, kemudian di olah.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan: .... Mei ..... 2019 .....

**C. KAJI ULANG EFEKTIFITAS**

C1. Penyelesaian tindakan perbaikan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil : **EFEKTIF/TIDAK EFEKTIF \***

Catatan Verifikasi:

Tanggal	Nama Pemeriksa	Jabatan	TandaTangan

\*) Coret yang tidak perlu



**TEAM ISO 9001:2015**  
**PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.**

Sekretariat : Ruang QA PT. ChitoseInternasional Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi.

**FORMULIR TEMUAN KETIDAKSESUAIAN & TINDAKAN PERBAIKAN(F-TKTP)**

Form : CINT/QA/F-003/TKTP

**A. KETIDAKSESUAIAN**

A1. Ketidaksesuaian yang ditemukan pada system mutu perusahaan :

Rekapitulasi data untuk penanganan keluhan pelanggan dimulai dari keluhan diterima sampai dengan realisasi tindakan perbaikan (melengkapi status & tindakan penyelesaian sebagai kontrol monitoring *leadtime* proses sejak form masuk, eksekusi dan penyelesaian (brg dikirim)), untuk 3 bulan terakhir (okt s/d des 2018), data belum bisa ditunjukkan

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015/Nomor Dokumen : 8.2.1 Komunikasi pelanggan (*customer communication*)

A3. (Khusus Temuan Audit Mutu ) Kategori Ketidaksesuaian : **Mayor/Minor/PerluPerhatian \***

A4. Penemu Ketidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
30/04/19	Berry	Internal Audit	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

B1. Tindakan perbaikan/ pencegahan akan dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab, yaitu :

Nama	Departemen	TandaTangan
Hendra Setiawan Halim	Marketing	

B2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang **penyebab ketidaksesuaian** :

Data masih ada di bagian Ass sehingga belum dapat ditunjukkan saat audit internal dilaksanakan.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

Atau di update rekap keluhan pelanggan sampai akhir desember 2018

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan: ..... Mei ..... 2019 .....

**C. KAJI ULANG EFEKTIFITAS**

C1. Penyelesaian tindakan perbaikan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil : **EFEKTIF/TIDAK EFEKTIF \***

Catatan Verifikasi:

Tanggal	Nama Pemeriksa	Jabatan	TandaTangan

\*) Coret yang tidak perlu



**TEAM ISO 9001:2015**

**PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.**

Sekretariat :Ruang QA PT. ChitoseInternasional Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi.

**FORMULIR TEMUAN KETIDAKSESUAIAN & TINDAKAN PERBAIKAN(F-TKTP)**

Form : CINT/QA/F-003/TKTP

**A. KETIDAKSESUAIAN**

A1. Ketidaksesuaian yang ditemukan pada system mutu perusahaan :  
Denah atau layout penempatan barang di gudang DC tidak *up date* sesuai kondisi aktual  
Ex : Hasil field audit Lantai 1  
Area untuk ETD masih terdapat barang ZAO  
Area Cosmo masih terdapat barang multi (Echool)  
(Gambar 9.1)

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015/Nomor Dokumen : 8.5.4 Perlindungan (*Preservation*)

A3. (Khusus Temuan Audit Mutu ) Kategori Ketidaksesuaian : **Mayor/Minor/PerluPerhatian \***

A4. Penemu Ketidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
30/04/19	Berry	Internal Audit	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

B1. Tindakan perbaikan/pencegahan akan dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab, yaitu :

Nama	Departemen	TandaTangan
Lukito Angga-P	MKT- Sales	<i>[Signature]</i>

B2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang **penyebab ketidaksesuaian** :

- ↳ proses transit
- ↳ stock product tertelip di area lain

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

- ↳ Perambatan product segera, karena hanya lokasi transit
- ↳ lebih teliti pada dokumen yg ada.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan: ..... 17 Mei .....

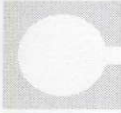
**C. KAJI ULANG EFEKTIFITAS**

C1. Penyelesaian tindakan perbaikan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil : **EFEKTIF/TIDAK EFEKTIF \***

Catatan Verifikasi:

Tanggal	Nama Pemeriksa	Jabatan	TandaTangan

\*) Coret yang tidak perlu



**TEAM ISO 9001:2015**

**PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.**

Sekretariat :Ruang QA PT. ChitoseInternasional Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi.

**FORMULIR TEMUAN KETIDAKSESUAIAN & TINDAKAN PERBAIKAN(F-TKTP)**

Form : CINT/QA/F-003/TKTP

**A. KETIDAKSESUAIAN**

A1. Ketidak sesuaian yang ditemukan pada system mutu perusahaan :

Data rekanan suplier angkutan dan hasil evaluasi penilaiannya untuk update terakhir tahun 2018 belum bisa ditunjukkan

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015/ Nomor Dokumen : 8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional (*operational planning and control*) .....

A3. (Khusus Temuan Audit Mutu ) Kategori Ketidaksesuaian : **Mayor/Minor/PerluPerhatian \***

A4. Penemu Ketidak sesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
30/04/19	Berry	Internal Audit	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

B1. Tindakan perbaikan/pengecahaan akan dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab, yaitu :

Nama	Departemen	TandaTangan
Lukito Anissa P	MKT- Sales	

B2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang penyebab ketidaksesuaian :

form penilaian supplier angkutan belum terdistrib

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

- Menyampaikan form penilaian supplier angkutan ke semua distributor
- Mendapatkan feedback & penilaian dari distributor

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan: ...max... 17 Mei

**C. KAJI ULANG EFEKTIFITAS**

C1. Penyelesaian tindakan perbaikan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil : **EFEKTIF/TIDAK EFEKTIF \***

Catatan Verifikasi:

Tanggal	Nama Pemeriksa	Jabatan	TandaTangan

\*) Coret yang tidak perlu



**TEAM ISO 9001:2015**

**PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.**

Sekretariat : Ruang QA PT. ChitoseInternasional Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi.

**FORMULIR TEMUAN KETIDAKSESUAIAN & TINDAKAN PERBAIKAN(F-TKTP)**

Form : CINT/QA/F-003/TKTP

**A. KETIDAKSESUAIAN**

A1. Ketidaksesuaian yang ditemukan pada system mutu perusahaan :

Schedule pemeriksaan berkala atau Stok Opname dan bukti tindak lanjut dari hasil stok opname :

- Belum ada realiasi pelaksanaan terhadap schedule rutin
- ex Hasil sampling IA tanggal 21 maret'19 belum ada progres tindak lanjut (*Lampiran 9.1*)

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidakdipenuhiPersyaratan ISO 9001:2015/Nomor Dokumen : 8.5.4 Perlindungan (*Preservation*)

A3. (KhususTemuan Audit Mutu ) Kategori Ketidaksesuaian : **Mayor/Minor/PerluPerhatian \***

A4. Penemu Ketidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
30/04/19	Berry	Internal Audit	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

B1.Tindakan perbaikan/pengecahan akan dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab, yaitu :

Nama	Departemen	TandaTangan
<i>Lukis Ansa.P.</i>	<i>MKT- Sales</i>	<i>[Signature]</i>

B2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang **penyebab ketidaksesuaian** :

- ya mmg ada rencana SO dilakukan setiap 3 bln sekali , tapi belum terlaksana karena :
1. Ekspedisi membereskan dahulu Adm brig, Jml stok minimal & posisi Brg
  2. Blm ada kesepakatan mengenai waktu pelaksanaan SO dgn Acct.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

*After Lebaran ( bln juni ) akan diadakan SO*

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. RencanaTanggal PenyelesaianTindakan Perbaikan: .....

**C. KAJI ULANG EFEKTIFITAS**

C1. Penyelesaian tindakan perbaikan tersebut telah dikajulung efektifitasnya dengan hasil : **EFEKTIF/TIDAK EFEKTIF \***

Catatan Verifikasi:

Tanggal	Nama Pemeriksa	Jabatan	TandaTangan

\*) Coret yang tidakperlu