

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

Sekretariat : Ruang QA PT. Chitose Internasional 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 :

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan semester 2 tahun 2020 dan juga tindak lanjut terhadap hasil pengukuran pelanggan yang nilainya dibawah standar, belum dapat ditunjukkan pada saat dilakukan audit

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015 / Nomor Dokumen : 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

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

A4. Penemu Ketidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
15 Maret 2021	Agung & Andreas	Internal Audit ISO	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

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

Nama	Departemen	Tanda Tangan
<b>HENDRA OCTOP</b>	MKT	

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

Pengukuran kepuasan pelanggan tahun 2020 masih dalam proses diskusi isi questioner di internal marketing.

Questioner akan di sebar kepada responden setelah disetujui oleh direktur marketing.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

Diskusi questioner akan dilakukan segera dan pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan setelah data terkumpul dengan estimasi pengolahan data selesai pada April 2021.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan: April 2021

**C. KAJI ULANG EFEKTIFITAS**

C1. Penyelesaian tindakan perbaikan tersebut telah dikaji ulang 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. Ketidaksesuaian yang ditemukan pada system mutu perusahaan :

Aturan dan sosialisasi terkait penyimpanan barang jadi di gudang belum dapat ditunjukkan pada saat dilakukan audit, antara lain :


1. Penggunaan pallet untuk penyimpanan
2. Jumlah packing per pallet
3. Standar penumpukan
4. Dll

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015 / Nomor Dokumen : 8. 5. 4. Perlindungan


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

A4. PenemuKetidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
15 Maret 2021	Agung & Andreas	Internal Audit ISO	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

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

Nama	Departemen	TandaTangan
Yanti	MKT	

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

- no. 1. sdh dilaksanakan  
no. 2-3. sdh ada hanya blm di tempel di papan Informasi

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

menyngg gambar resmi dr R&amp;D

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal PenyelesaianTindakan Perbaikan: ....mei...2021.....

**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 Lewwigajah-Cimahi.

**FORMULIR TEMUAN KETIDAKSESUAIAN & TINDAKAN PERBAIKAN(F-TKTP)**  
**Form : CINT/QA/F-003/TKTP**

**A. KETIDAKSESUAIAN**

A1. Ketidaksesuaian yang ditemukan pada system mutu perusahaan :

Monitoring penelusuran secara system terkait dengan data produk yang dikirim ke pelanggan, diantaranya jumlah, type, data penerima, alamat, dll untuk produk Nursing Bed belum dapat ditunjukkan, hal ini dikarenakan s.d. tanggal audit belum ada pengiriman produk Nursing Bed dari MKT/SLS ke pelanggan.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015 / Nomor Dokumen : 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

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

A4. PenemuKetidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
15 Maret 2021	Agung & Andreas	Internal Audit ISO	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

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

Nama	Departemen	TandaTangan
Yanti	MKT	

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

Belum ada pengiriman bed

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

SOE #1 pengiriman sudah disampaikan di prod bed, hanya blm ada real pengiriman

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal PenyelesaianTindakan Perbaikan: .....2021.....

**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 :

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan semester 2 tahun 2020 dan juga tindak lanjut terhadap hasil pengukuran pelanggan yang nilainya dibawah standar, belum dapat ditunjukkan pada saat dikakukan audit

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015 / Nomor Dokumen : 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

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

A4. PenemuKetidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
15 Maret 2021	Agung & Andreas	Internal Audit ISO	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

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

Nama	Departemen	TandaTangan
HENDRA OCTOPi	MKT	

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

Pengukuran kepuasan pelanggan tahun 2020 masih dalam proses diskusi isi questioner di internal marketing. Questioner akan di sebar kepada responden setelah disetujui oleh direktur marketing.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

Diskusi questioner akan dilakukan segera dan pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan setelah data terkumpul dengan estimasi pengolahan data selesai pada April 2021.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal PenyelesaianTindakan Perbaikan: April 2021

**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 :

Hasil Evaluasi Supplier Angkutan semester 2 tahun 2020 belum dapat ditunjukkan pada saat dilakukan audit.

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015 / Nomor Dokumen : 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

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

A4. PenemuKetidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
15 Maret 2021	Agung & Andreas	Internal Audit ISO	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

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

Nama	Departemen	TandaTangan
Lukito Agung P	MKT	

B2. Analisis Manager yang bertanggung jawab tentang penyebab ketidaksesuaian :

Belum update evaluasi angkutan 2020

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

Melakukan evaluasi angkutan tahun 2020 berdasarkan data dan Para Distributor

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal PenyelesaianTindakan Perbaikan: ~~.....~~ 15 April 2021

**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 :

Aturan dan sosialisasi terkait penyimpanan barang jadi di gudang belum dapat ditunjukkan pada saat dilakukan audit, antara lain :

1. Penggunaan pallet untuk penyimpanan
2. Jumlah packing per pallet
3. Standar penumpukan
4. Dll

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

A2. Persyaratan yang tidak dipenuhi Persyaratan ISO 9001:2015 / Nomor Dokumen : 8. 5. 4. Perlindungan

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

A4. PenemuKetidaksesuaian

Tanggal	Nama	Jabatan	TandaTangan
15 Maret 2021	Agung & Andreas	Internal Audit ISO	

**B. TINDAKAN PERBAIKAN**

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

Nama	Departemen	TandaTangan
Lutfi Agus P.	MKT	

B2. Analisis Manager yang bertanggung jawab tentang penyebab ketidaksesuaian :

belum update dan penyelesaian standar penyimpanan dan penumpukan

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B3. Rencana tindakan perbaikan yang akan dilakukan :

Update SOP Penyimpanan & penumpukan koordinasi dan RMD

( Jika perlu dapat dilanjutkan pada kertas lain )

B4. Rencana Tanggal PenyelesaianTindakan Perbaikan: .....maks.....15 April 2021

**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