

LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi

Judul :			No. Dokumen : MKT.P.12.		
PROSEDUR			Revisi : N		
PENYALURAN PRODUK NSB (MAMPU TELUSUR) (P-P2)			Tgl.Efektif : 19 November 2019		
PENYUSUN			YANG MENYETUJUI		
Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
<i>Febby F.</i>	<i>Deputy MR.</i>		<i>Timotius</i>	<i>MR</i>	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

--	--

DISTRIBUSI SALINAN CINT INTRANET ISO

<input type="checkbox"/> BOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL MANAGER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL PIC DEPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CMS/ PPD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--

CAP ASLI / SALINAN DI SINI

--

CAP TERKENDALI / TIDAK TERKENDALI DI SINI

--

CAP KADALUARSA DI SINI

Penerima Salinan Terkendali

Garis Bawah Menunjukkan Pemegang Dokumen ini



PROSEDUR PENYALURAN PRODUK NSB (MAMPU TELUSUR) (P-P2)	Direvisioleh	Revisi	Disetujuioleh	Tgl. Efektif
	Deputy MR	△ N	MR	19 Nov 2019

1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup seluruh proses pemberian identitas nomer seri/Bath/Lot produk dan penginputan/ pencatatan data secara system administrasi SAP, terhadap semua hasil produksi Nursing Bed mulai dari proses assembling sampai dengan penyaluran kepada konsumen.

2. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk nursing bed yang dihasilkan dapat dilacak proses produksinya (Tahun, Bulan, tanggal, Nomer Produksi dan Nomer AKD) serta dapat diidentifikasi penyalurannya (Dijual kepada siapa, Waktu penjualan dan jumlah yang dijual)

3. DEFINISI

3.1. Label QC (Nomer Seri/ Lot Produk)

Adalah label yang diisi oleh bagian QC yang berisi Informasi tentang nama/ Type Produk, tahun, bulan, tanggal dan nomer produksi. Dimana label harus ditempel pada produk dengan posisi sesuai dengan ketentuan

3.2. Label Nomor AKD

Adalah label yang diisi oleh bagian produksi yang berisi Informasi tentang Nomer Ijin Edar (AKD) dari produk yang di buat. Dimana label harus ditempel pada produk dengan posisi sesuai dengan ketentuan.

3.3. Rekapitulasi hasil produksi Nursing Bed yang sudah Lolos QC

Adalah catatan yang dibuat dan dipegang oleh personel QC yang berisi tentang rekapan hasil produksi yang sudah lolos inspeksi QC dan sudah ditempel label QC, yang fungsinya adalah untuk memonitor ketepatan dalam pemberian nomor seri produksi terkait dengan keteraturan urutan dalam pemberian nomor produksi

3.4. Report as Finish (RAF)

Adalah laporan selesainya tahap produksi di system SAP sekaligus penginputan identitas produk seperti nomor seri /Batch /Lot dan Nomor AKD, sesuai dengan hasil produksi yang kemudian menjadi persediaan produk di Ware House.

3.5. Surat Pengantar :

Adalah Surat dari bagian langsir PPIC yang berfungsi sebagai pengantar produk jadi yang akan di langsir ke gudang DC baros, yang berisi Informasi tentang gudang tujuan, nomer warehouse, posisi penyimpanan, Item ID dan nama Item.

3.6. Picking list (PL)

Adalah suatu form yang dikeluarkan oleh Bagian Sales (system) untuk diberikan kepada Bagian Ekspedisi sebagai perintah untuk melakukan muat barang sesuai dengan produk yang tercantum di dalamnya.

3.7. Packing Slip (surat jalan)

Adalah suatu form yang dikeluarkan oleh Bagian Sales Ekspedisi (system) sebagai jawaban atas Picking List (PL) dari Bagian sales yang dijadikan sebagai bukti yang sah untuk mengeluarkan barang dari Gudang DC Baros PT. Chitose Internasional Tbk.

4. KETENTUAN UMUM

4.1. Semua hasil Assembling Produksi Nursing Bed yang sudah diperiksa oleh QC dan dinyatakan lolos harus ditempel dengan label AKD dan Label QC sebagai identitas Produk



PROSEDUR PENYALURAN PRODUK NSB (MAMPU TELUSUR) (P-P2)	Direvisioleh	Revisi	Disetujuioleh	Tgl. Efektif
	Deputy MR	△ N	MR	19 Nov 2019

untuk mengetahui (mampu telusur) jika di kemudian hari setelah produk di lepas ke pasaran terjadi masalah.

- 4.2. Nomer AKD untuk produk yang dibuat harus diisi sesuai dengan Nomer AKD pada ijin edar yang sudah dimiliki oleh PT. Chitose Internasional Tbk, dimana jumlah ijin edar yang dimiliki dapat berubah karena adanya penambahan yang disebabkan adanya pengajuan baru atau pengurangan karena ijin sudah kadaluarsa.
- 4.3. Nomer Label QC diisi oleh QC sesuai dengan Tahun, Bulan dan Tanggal produk dibuat sedangkan untuk nomer urut produksi diisi menyambung (melanjutkan/ akumulasi) dari nomer urut terakhir yang sudah dibuat pada proses produksi sebelumnya dan sudah ditempel pada produk. Nomer urut produksi akan berlanjut dan kembali ke 0 (nol) setelah jangka waktu 1 (satu) tahun produksi
- 4.4. Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pengisian nomer urut produksi, maka personil QC akan membuat catatan hasil produksi harian Nursing bed yang sudah lolos dari QC sesuai dengan nomer seri/ batch/ lot yang sudah ditempel
- 4.5. Setelah produk Nursing Bed selesai di assembling dan di packing, maka personel PPIC akan melakukan input secara administrasi (Report as Finished) ke dalam system SAP
- 4.6. Personel PPIC bagian langsir akan membuat Surat Jalan (SJ) untuk memindahkan produk hasil assembling Nursing Bed dari Tempat penyimpanan di Gudang Produksi ke Distribution Centre (DC) Baros.
- 4.7. Staff Sales Expedisi akan menerbitkan Packing Slip (surat jalan) (system) untuk semua produk yang sudah terjual dan sudah dilakukan penyaluran ke pembeli (konsumen) dengan memasukkan nama, alamat, jumlah produk dan nomer lot/ seri produk yang disalurkan.

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Assisten Manager of Produksi nursing Bed bertanggung jawab terhadap monitoring keseluruhan proses yang terjadi di bagian Nursing Bed terkait dengan pemastian bahwa identifikasi produk dilakukan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan secara baik dan benar.
- 5.2. Chief Officer of QC bertanggung jawab dalam kebenaran pengisian label QC, penempelan label QC ke produk dan memastikan bahwa semua produk yang dihasilkan oleh bagian assembling sudah lolos inspeksi QC dan ditempel label AKD dan Label QC serta dilakukan pencatatan.
- 5.3. Chief Officer of PPIC bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua produk yang dihasilkan oleh Assembling Nursing Bed di buat Report as Finishnya secara on time dalam sistem
- 5.4. Officer of IT bertanggungjawab untuk memastikan bahwa input administrasi secara system dapat memberikan informasi yang cukup sesuai yang dipersyaratkan oleh regulasi, dimana hasil produksi Nursing bed harus dapat ditelusur proses produksinya dan dapat diketahui tentang penyalurannya.
- 5.5. Chief officer of Marketing Sales bertanggungjawab dalam monitoring kelengkapan input Surat jalan (SAP system) apakah sudah lengkap sesuai dengan kelengkapan Informasi yang dibutuhkan saat hasil produksi nursing bed disalurkan kepada konsumen atau pelanggan



PROSEDUR PENYALURAN PRODUK NSB (MAMPU TELUSUR) (P-P2)	Direvisioleh	Revisi	Disetujuioleh	Tgl. Efektif
	Deputy MR	△ N	MR	19 Nov 2019

6. PROSES

- 6.1. Pengisian Nomer seri/ batch/ lot produk pada label QC oleh bagian QC dan pengisian nomer AKD pada Label AKD oleh Bagian Produksi
- 6.2. Pemeriksaan/ Inspeksi Produk oleh QC apakah produk sudah OK ?, jika OK lanjut ke 6.3. dan jika NG perbaiki atau pisahkan
- 6.3. Tempel Produk hasil Pemeriksaan dengan label QC dan label AKD sesuai dengan petunjuk tatacara penempatan label
- 6.4. Catat hasil produksi yang sudah lolos QC (Nomer Lot) dan pastikan sudah ditempel label AKD kedalam buku catatan hasil pemeriksaan QC
- 6.5. Packing barang yang sudah dilabel dan disimpan ditempat penyimpanan barang jadi nursing Bed
- 6.6. Input hasil produksi sebagai Data Report as Finish (RAF) kedalam system oleh personel PPIC
- 6.7. Buat Surat Jalan langsir (system) dari gudang penyimpanan barang jadi Nursing bed ke DC baros oleh personel PPIC
- 6.8. Input data Surat jalan produk (system) oleh personel Sales terhadap produk yang akan dikirim kepada eksternal customer karena sudah terjadi transaksi pembelian.

7. KETENTUAN KHUSUS

-

8. RECORD.

- 8.1. Catatan hasil Inspeksi Produk QC
- 8.2. Surat jalan langsir
- 8.3. Surat Jalan Produk (Pengiriman)

9. LAMPIRAN

- 9.1. label QC
- 9.2. Label AKD

10. REFERENSI

- 10.1. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT. CINT.
- 10.2. ISO-9000:2015 elemen 8.5.3. Barang milik pelanggan atau penyedia eksternal (*Property belonging to customers or external providers*)
- 10.3. Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik

11. LAMPIRAN

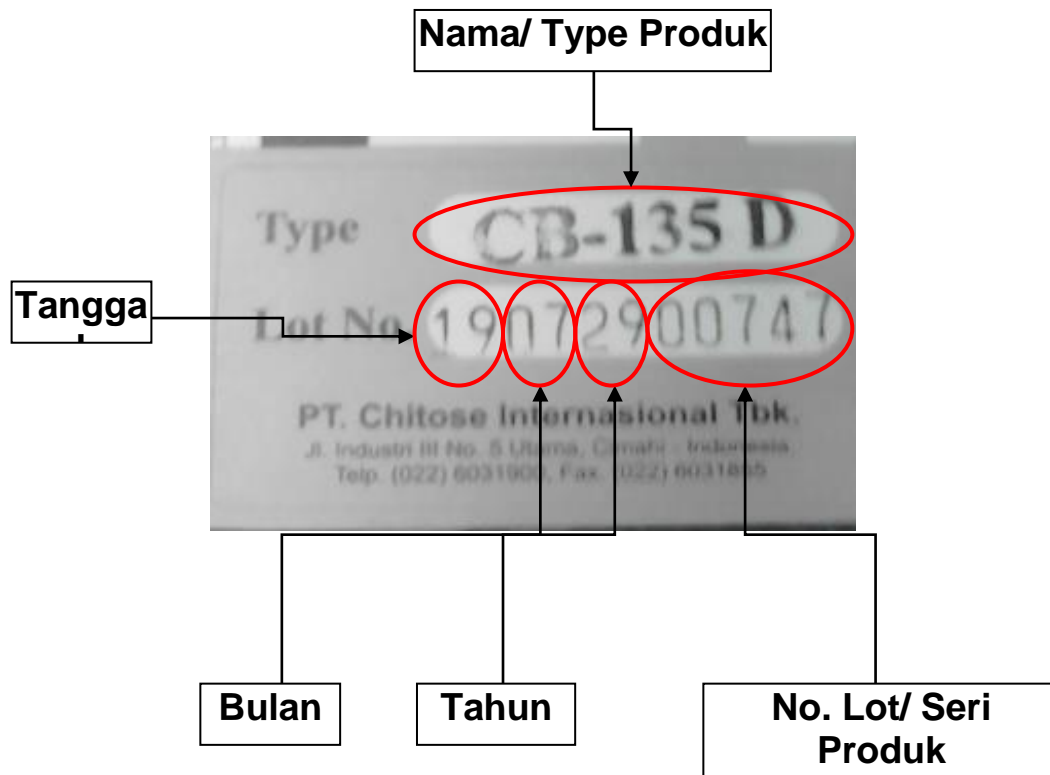


PROSEDUR PENYALURAN PRODUK NSB (MAMPU TELUSUR) (P-P2)	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Deputy MR	N	MR	19 Nov 2019

LABEL AKD



LABEL NOMER LOT/ SERI PRODUK



LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA

PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi

Judul :

**INSTRUKSI KERJA
PENARIKAN PRODUK (RECALL) ALAT
KESEHATAN**

No. Dokumen

: MKT.P.6/ MKT.IK.2.

Revisi


: N

Tgl.Efektif

: 21 November 2019

PENYUSUN

YANG MENYETUJUI

Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
<i>Febby.</i>	<i>Ass. Mgr. MKT</i>		<i>Timotius J.P</i>	<i>Direktur MKT</i>	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

--	--

DISTRIBUSI SALINAN CINT INTRANET ISO

<input type="checkbox"/> BOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL MANAGER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL PIC DEPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CMS/ PPD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--

CAP ASLI / SALINAN DI SINI

--

CAP TERKENDALI / TIDAK TERKENDALI DI SINI

--

CAP KADALUARSA DI SINI

Penerima Salinan Terkendali

Garis Bawah Menunjukkan Pemegang Dokumen ini



Instruksi Kerja PENARIKAN PRODUK (RECALL) ALAT KESEHATAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst Mkt Mgr	N	MKT. Director	21 Nov 2019
		△		
		△		

1. RUANG LINGKUP

Instruksi kerja ini berlaku untuk semua kegiatan penarikan produk (recall) alat kesehatan dari pelanggan, baik dalam kriteria “Mandatory Recall” maupun “Voluntary Recall”

2. TUJUAN

Instruksi ini dimaksudkan untuk menarik produk alat kesehatan dari pelanggan yang diputuskan untuk ditarik kembali oleh perusahaan.

3. DEFINISI

3.1. Penarikan Produk Alat Kesehatan

Penarikan produk alat kesehatan adalah Segala tindakan yang dilakukan oleh Manajemen, Produsen, Importir atau Distributor Alat Medik untuk menarik dari pelayanan atau memperbaiki alat, atau untuk memperingatkan pemilik dan pengguna tentang kecacatan atau potensial kecacatan setelah menemui hal-hal terkait seperti :

3.1.1. Adanya potensi bahaya terhadap kesehatan pasien dan pengguna

3.1.2. Adanya potensi gagal memenuhi kriteria keefektifan, manfaat, kinerja, atau keselamatan dari produsen/distributor

3.1.3. Adanya potensi tidak memenuhi persyaratan UU atau peraturan yang ada Ruang lingkup SOP ini mencakup alat kesehatan yang ada di Pelanggan

3.2. Mandatory Recall (Penarikan wajib)

Mandatory Recall adalah proses penarikan barang yang diperintahkan oleh pemerintah.

Sumber: Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik

3.3. Voluntary Recall (Penarikan sukarela)

Voluntary recall adalah proses penarikan barang yang dilakukan oleh perusahaan.

Sumber: Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik

4. KETENTUAN UMUM

4.1. Prosedur ini berlaku untuk semua produk Nursing Bed yang telah diedarkan keluar dari PT. Chitose Internasional Tbk

4.2. Prosedur pelayanan ini berlaku bagi produk yang ditemukan tidak sesuai (cacat) setelah produk keluar dari PT. Chitose Internasional Tbk, baik produk yang masih dalam masa garansi maupun setelah habis masa garansi.

4.3. Proses Recall produk akan sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari PT. Chitose Internasional Tbk

4.4. Sebelum proses Recall dilakukan maka :

4.4.1. untuk pelanggan lokal akan dibuat kesepakatan terlebih dahulu terkait teknis penanganan yang akan dilakukan oleh bagian Sales

4.4.2. Untuk pelanggan Internasional akan dilakukan kesepakatan dengan pihak buyer internasional terkait dengan prosedur ini oleh bagian Marketing Ekspor.

4.5. Hasil dari tindakan sesuai prosedur ini yang sudah selesai dilaksanakan harus didokumentasikan dan di approve oleh pelanggan dan dilaporkan ke Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

5. TANGGUNG JAWAB

5.1. Marketing Director bertanggung jawab atas Pelaksanaan instruksi kerja ini.

5.2. Marketing Manager sebagai koordinator proses recall bertanggung jawab atas :

5.2.1. Merencanakan proses penarikan barang dari konsumen

5.2.2. Mengkoordinasikan pelaksanaan penarikan barang dari konsumen



Instruksi Kerja PENARIKAN PRODUK (RECALL) ALAT KESEHATAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst Mkt Mgr	N	MKT. Director	21 Nov 2019
		△		
		△		

5.2.3. Menetapkan tindak lanjut atas produk hasil penarikan barang dari konsumen

5.2.4. Pelaksanaan proses perbaikan / penyempurnaan produk

5.2.5. Mengkoordinasikan proses pengiriman kembali kepada konsumen

5.2.6. Pelaporan ke Kementerian Kesehatan RI

5.3. Rnd Manager, bertanggung jawab atas:

5.3.1. Menganalisa produk recall untuk diketahui permasalahan atas produk tersebut

5.3.2. Menetapkan langkah perbaikan terhadap produk Recall tersebut

5.3.3. Mendistribusikan hasil perbaikan/penyempurnaan kepada semua departemen terkait

5.4. Production Manager, bertanggung jawab atas :

5.4.1. Merencanakan proses perbaikan barang / penggantian barang recall

5.4.2. Pelaksanaan produksi ulang barang untuk penggantian barang recall

5.4.3. Menetapkan target waktu penyelesaian produksi

5.4.4. Memastikan proses produksi benar dan akurat sesuai dengan standar perusahaan

6. PROSES

6.1. Marketing / Sales menerima keluhan pelanggan / Instansi pemerintah terhadap kualitas produk Alat Kesehatan

6.2. Marketing/Sales meneruskan informasi keluhan kepada departemen QC, dan ditindaklanjuti dalam meeting kualitas perusahaan yang kemudian dapat diputuskan untuk produk tersebut harus di recall

6.3. Penyebab, dan hasil recall Produk harus dicatat dan dilaporkan kepada manajemen sebagai agenda tinjauan manajemen oleh departemen QA

6.4. Sales menyiapkan data yang berkaitan dengan penarikan produk (recall) meliputi:

6.4.1. Nama Produk

6.4.2. Kode Produk

6.4.3. Jumlah Produk yang akan di Recall

6.4.4. Nama dan Alamat Pelanggan

6.5. Produk yang akan di tarik /Recall harus diamankan / diawasi di lokasi yang sudah ditentukan oleh perusahaan hingga dapat diputuskan oleh manajemen, barang tersebut diperbaiki atau dimusnahkan

6.6. Produk Recall yang sudah diperbaharui harus dikirimkan kembali kepada konsumen

6.7. Membuat Laporan ke Kementerian Kesehatan terkait dengan Recall produk

6.8. Selesai

7. KONDISI KHUSUS

7.1. Recall wajib dilakukan dalam waktu kurun waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan

7.2. Recall yang bertepatan dengan hari libur nasional, maka wajib dilakukan setelah libur nasional berakhir

8. RECORD

8.1. QC Report

8.2. Surat Jalan

8.3. PO

8.4. SPB

9. LAMPIRAN

9.1. Form Penarikan Barang Alat Kesehatan Chitose (Recall)

10. REFERENSI

10.1. ISO-9001:2015, Element : 9.1.2 *Kepuasan pelanggan (Customer satisfaction)*



Instruksi Kerja PENARIKAN PRODUK (RECALL) ALAT KESEHATAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst Mkt Mgr	N	MKT. Director	21 Nov 2019

10.2. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT. CINT.

10.3. Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik

CONTOH FORMULIR RECALL

PT. CHITOSE INTERNASIONAL, TBK
DEPARTEMEN MARKETING

FORM PENARIKAN BARANG (RECALL)

Nama Pelanggan : _____ No : _____
Tanggal Pembelian : _____ Tanggal : _____

No	Tipe Produk	Nama Produk	Penarikan Produk (Recall)		Keterangan
			Jumlah	Lot Number	
1	2	3	4	5	6

Salesman Nama :
 Paraf :

TERIMA BARANG RECALL **PENYERAHAN BARANG RECALL** **TERIMA PENGEMBALIAN RECALL**

Nama : Nama : Pelanggan :
Tanggal : Tanggal : Nama :
TTD/Paraf : TTD/Paraf : Tanggal :
 TTD/Paraf :

LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi

Judul :

**INSTRUKSI KERJA
PENGEMBALIAN PRODUK (RETUR)
ALAT KESEHATAN**

No. Dokumen

: MKT.P.6/ MKT.IK.3.

Revisi

: N

Tgl.Efektif

: 21 November 2019

PENYUSUN

YANG MENYETUJUI

Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
<i>Febby.</i>	<i>Ass. Mgr. MKT</i>		<i>Timotius J.P</i>	<i>Direktur MKT</i>	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

--	--

DISTRIBUSI SALINAN CINT INTRANET ISO

<input type="checkbox"/> BOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL MANAGER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL PIC DEPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CMS/ PPD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--

CAP ASLI/ SALINAN DI SINI

--

CAP TERKENDALI/ TIDAK TERKENDALI DI SINI

--

CAP KADALUARSA DI SINI

Penerima Salinan Terkendali

Garis Bawah Menunjukkan Pemegang Dokumen ini



Instruksi Kerja PENGEMBALIAN PRODUK (RETUR) ALAT KESEHATAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst Mkt Mgr	N	MKT. Director	21 Nov 2019
		△		
		△		

1. RUANG LINGKUP

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

2. TUJUAN

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

3. DEFINISI

3.1. Pengembalian Produk Alat Kesehatan (Retur)

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

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

4. KETENTUAN UMUM

4.1. Syarat

- 4.1.1. Produk mengalami cacat atau kerusakan yang diakibatkan oleh kesalahan produksi (konstruksi, pemasangan, bahan dan angkutan)
- 4.1.2. Retur dapat dilakukan melalui distributor
- 4.1.3. Klaim penukaran barang paling lambat 7 (tujuh) hari dari tanggal pembelian

5. TANGGUNG JAWAB

5.1. Marketing Director bertanggung jawab atas Pelaksanaan Prosedur ini.

5.2. Marketing Manager bertanggung jawab atas :

- 5.2.1. Merencanakan proses retur barang dari konsumen
- 5.2.2. Mengkoordinasikan pelaksanaan retur barang dari konsumen
- 5.2.3. Menetapkan tindak lanjut atas produk hasil retur barang dari konsumen
- 5.2.4. Pelaksanaan proses perbaikan / penyempurnaan produk
- 5.2.5. Mengkoordinasikan proses pengiriman kembali kepada konsumen

5.3. Production Manager, bertanggung jawab atas :

- 5.3.1. Pelaksanaan produksi ulang barang untuk penggantian barang retur
- 5.3.2. Menetapkan target waktu penyelesaian produksi khusus barang retur
- 5.3.3. Memastikan proses produksi barang retur sesuai dengan standar perusahaan

6. PROSES

6.1. Marketing / Sales menerima keluhan pelanggan / Instansi pemerintah terhadap kualitas produk Alat Kesehatan

6.2. Marketing/Sales meneruskan informasi keluhan kepada departemen QC

6.3. Penyebab, dan hasil retur produk harus dicatat dan dilaporkan kepada manajemen sebagai agenda tinjauan manajemen oleh departemen QA

6.4. Pelanggan menyiapkan data dan barang yang berkaitan dengan produk yang akan di retur meliputi:

- 6.4.1. Nama Produk
- 6.4.2. Kode Produk
- 6.4.3. Jumlah Produk yang akan di Retur
- 6.4.4. Alamat dan Nama pelanggan

