

	PROSEDUR MUTU	No.Dokumen : BKL.PM.MKT.07
		No. Revisi. : 01
		Tanggal Revisi : 14 April 2022
		Halaman : 1 / 3
JUDUL :	PENANGANAN PRODUK PALSU	

CATATAN REVISI			
No.	Tanggal	Revisi/Perubahan	Halaman
1	14 April 2022	No Revisi, Tanggal Revisi & Pejabat baru untuk MR	Semua
2	18 September 2023	Dokumen Terkait & Perubahan Pejabat Otorisasi	1,2
Disusun oleh,		Diperiksa oleh	Disetujui oleh,
Ka. Bag. Marketing		Management Representative	Senior Operational Manager



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen : BKI.PM.MKT.07

No. Revisi. : 01

Tanggal Revisi : 14 April 2022

Halaman : 2 / 3

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK PALSU

1. Tujuan.

Menjelaskan tata cara penanganan produk palsu yang ditemukan perusahaan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk penanganan produk palsu hingga tindak lanjut yang diambil oleh perusahaan.

3. Definisi

Produk Palsu adalah produk yang dideskripsikan sebagai tiruan / imitasi / palsu yang mengandung merek milik PT. Beauty Kasatama Indonesia dalam upaya menyamarkan produk asli.

4. Uraian Umum.

- 4.1 Bagian Penjualan mendapatkan informasi dari pelanggan / konsumen terkait adanya produk palsu / diduga palsu yang beredar di pasaran.
- 4.2 Bagian Penjualan menginformasikan hal tersebut kepada tim penanganan produk palsu untuk segera ditindaklanjuti.
- 4.3 Tim mengumpulkan dan menarik seluruh produk palsu / yang diduga palsu yang beredar di pasaran.
- 4.4 Produk palsu / yang diduga palsu disimpan di area yang telah ditetapkan. Area penyimpanan harus selalu dalam keadaan terkunci dan di beri tanda / tulisan “ produk palsu / diduga palsu “. Serta ditentukan orang yang berwenang untuk memegang kunci.
- 4.5 Produk palsu / yang diduga palsu dikirimkan ke bagian QC dan produksi untuk diperiksa lebih lanjut.
- 4.6 Apabila dari hasil pemeriksaan produk tersebut adalah palsu, maka tim wajib menginformasikan ke bagian penjualan agar dapat disampaikan kepada konsumen sesuai dengan ciri-ciri yang dari hasil pemeriksaan.
- 4.7 Membuat laporan penanganan produk palsu dan menetapkan Tindakan yang di ambil.
- 4.8 Mensosialisasikan ciri khas produk Beauty Kasatama kepada seluruh konsumen untuk meningkatkan awareness konsumen melalui media massa dan untuk menghindari pemalsuan.

5. Dokumen Terkait.

- 5.1 Manual Mutu reff : BKI.MM.MR.01
- 5.2 Prosedur Recall Produk reff : BK.PM.MKT.06
- 5.3 Spesifikasi produk reff : BKI.PM.R&D 01, BKI.FM.QC.01, BKI.FM.QC.02, BKI.FM.QC.03

6. Catatan Mutu.

- 6.1 Formulir produk palsu (BKI.FM.MKT.15)



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen : BKL.PM.MKT.07

No. Revisi. : 01

Tanggal Revisi : 14 April 2022

Halaman : 3 / 3

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK PALSU

7. Isi Prosedur.

PROSEDUR	KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	REFERENSI
Mulai	<ul style="list-style-type: none"> Menginformasikan kepada tim produk palsu terkait ada produk yang diduga palsu 	<ul style="list-style-type: none"> Bagian Penjualan Tim Produk Palsu 	
Informasi ada produk palsu			
Melakukan pengumpulan produk palsu di pasaran	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan pengumpulan produk yang diduga palsu yang beredar di pasaran 	<ul style="list-style-type: none"> Tim Produk Palsu 	
Analisa produk	<ul style="list-style-type: none"> Menyimpan produk yang diduga palsu di ruangan khusus Menganalisa produk yang diduga palsu 	<ul style="list-style-type: none"> Tim Produk Palsu Quality Control Produksi 	<ul style="list-style-type: none"> Form Retur
Palsu ?			
Membuat laporan & sosialisasi kepada konsumen	<ul style="list-style-type: none"> Menginformasikan kepada Bagian Penjualan hasil Analisa QC dan Produksi 	<ul style="list-style-type: none"> Quality Control 	<ul style="list-style-type: none"> Spesifikasi Produk
Selesai	<ul style="list-style-type: none"> Membuat laporan produk palsu Mensosialisasikan ciri khas produk kepada konsumen untuk meningkatkan awareness 	<ul style="list-style-type: none"> Bagian Penjualan Legal 	<ul style="list-style-type: none"> Formulir produk palsu