

Case 1 : Memahami Organisasi dan Kondisi Organisasi

1. Produk/ Bisnis Perusahaan :

2. Pelanggan, definisi mutu sesuai kelompok pelanggan :

Kelompok Pelanggan	Definisi Mutu	Sasaran Mutu

3. Pihak yang berkepentingan terhadap Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Pihak yang berkepentingan	Persyaratan dari pihak yang berkepentingan

4. Perundangan dan regulasi yang relevan dengan SMM perusahaan

5. Memahami Kondisi Internal dan External saat ini

	Permasalahan masa lalu, Resiko dan Peluang saat ini dan 3 tahun ke depan	Keterkaitan terhadap proses ? Tindakan untuk antisipasi Resiko dan peluang
<u>Kondisi Internal</u> Hal yang terkait dengan Nilai, Budaya, Pengetahuan, Kinerja Organisasi		
<u>Kondisi External</u> Hal yang terkait dengan Hukum, teknologi, kompetisi, pasar, budaya, “lingkungan sosial dan ekonomi”, baik internasional, nasional, regional atau local		

6. Lingkup SMM, persyaratan ISO 9001 yang tidak dapat diterapkan, namun tidak terkait dengan kemampuan organisasi dalam menjamin kesesuaian produk dan jasa dan peningkatan kepuasan pelanggan

- ☐ Semua Persyaratan ISO 9001 bisa diterapkan
- ☐ Tidak semua persyaratan ISO 9001 bisa diterapkan.

Persyaratan yang tidak bisa diterapkan	Alasan persyaratan tidak bisa diterapkan

7. Proses yang dilakukan oleh Eksternal dan Karakteristik mutu yang harus dipenuhi oleh pihak eksternal

Proses yang dilakukan oleh eksternal	Karakteristik mutu yang harus dipenuhi oleh External