1. **PURPOSE**

Untuk memastikan bahwa "produk dan jasa tidak sesuai" teridentifikasi, dan dikendalikan untuk mencegah pengiriman yang tidak disengaja.

1. **SCOPE**

Prosedur ini menjelaskan penanganan terhadap produk dan jasa yang tidak sesuai serta tindakan yang harus segera diambil apabila diketemukan produk dan jasa yang tidak sesuai yang berlaku di perusahaan.

1. **DEFINITION**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Quality Control (QC) | : | Proses yang dilakukan untuk memeriksa, mengukur, menguji, dan memastikan produk yang dibuat sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan dalam bisnis. |

1. **PROCESS**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Terima produk/jasa tidak sesuai,  Produk tidak sesuai berasal dari :  - Penyimpanan  - Pengiriman  Jasa tidak sesuai berasal dari:  - Customer Claim |
| 2-3 | Apakah ketidaksesuaian pada produk atau jasa lakukan prosedur tindakan perbaikan. |
| 4. | Catat dan taruh produk tidak sesuai ke area NG dan berikan label. |
| 5. | Lakukan inspeksi pada produk yang NG |
| 6-7 | Bila produk dapat direpair, maka bag. service membuat form rework terlebih dahulu.  Note:   * Form rework berisi tentang perintah perbaikan. * Sertakan form rework pada produk yang dirework sampai proses finish good, agar mampu telusur jelas bila terjadi claim customer. |
| 8. | Service melakukan rework produk sesuai dengan petunjuk yang tertera didalam form rework. |
| 9-10 | Check kondisi produk hasil rework & Jika produk hasil rework sudah dinyatakan OK lakukan packing kembali agar produk tidak rusak, kemudian simpan produk hasil rework di warehouse sebagai stok. |
| 11. | Apabila produk tidak bisa direpair informasi ke Direktur. |
| 12. | Dokumentasikan seluruh rekaman yang terkait dengan tindakan yang diambil untuk menangani ketidaksesuaian. |

1. **FLOWCHART**



1. **REFERENCE**

ISO/TR 10013:2001 (Technical Report)

ISO 9001:2015 (Quality Management System)

1. **ATTACHMENT**
2. **FORM REVISION**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revision** | **Date** | **Description of changes** | **Requested By** |
| 01 |  |  |  |
| 02 |  |  |  |
| 03 |  |  |  |
| 04 |  |  |  |
| 05 |  |  |  |
| 06 |  |  |  |
| 07 |  |  |  |
| 08 |  |  |  |
| 09 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |