



PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL

PROSEDUR :

No. Dok. : SLS/P-02

PENANGANAN KOMPLAIN

Edisi/Rev : 01/08

Tgl. : 30 April 2021

1.0 Tujuan

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk memastikan setiap keluhan pelanggan ditangani dengan baik, dan memonitor penyelesaiannya.

2.0 Ruang Lingkup

Prosedur ini diterapkan untuk proses keluhan pelanggan baik lokal (dalam negeri) maupun ekspor, termasuk keluhan dari non-direct pelanggan.

3.0 Standar yang Berlaku

3.1 Persyaratan Standar ISO 9001 : 2015 – Klausul :

8.2.1 : Komunikasi Pelanggan

9.1.2 : Kepuasan Pelanggan

10.2 : Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

3.2 Persyaratan Standar ISO 45001 : 2018 – Klausul :

7.4.3 : Komunikasi Eksternal

9.1 : Monitoring, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

10.1 : Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

3.3 Persyaratan Standar FSSC 22000 – ISO 22000 : 2018 - Klausul :

7.4.2 : Komunikasi Eksternal

9.1 : Monitoring, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

10.1 : Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

4.0 Definisi dan Daftar Singkatan

Tidak ada.

	Dibuat oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
Jabatan	Staff Penanganan Order	Manager Marketing	WM
Tanda Tangan			
Nama			
Tanggal			



PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL

PROSEDUR :

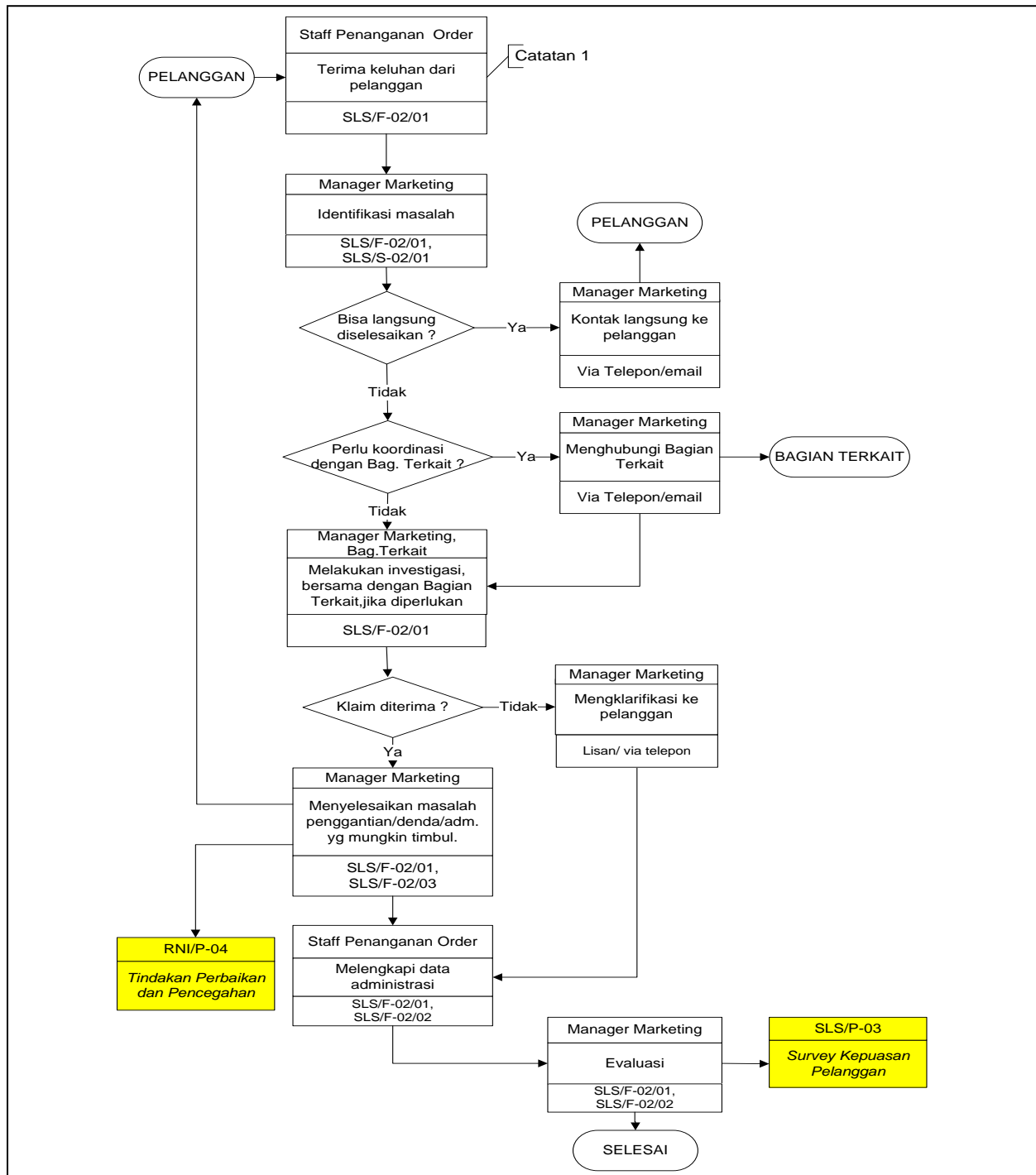
No. Dok. : SLS/P-02


PENANGANAN KOMPLAIN

Edisi/Rev : 01/08

Tgl. : 30 April 2021

5.0 Prosedur




	PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL	
PROSEDUR :		No. Dok. : SLS/P-02
PENANGANAN KOMPLAIN		Edisi/Rev : 01/08
		Tgl. : 30 April 2021

6.0 Catatan

Catatan 1 : Batas waktu memberikan tanggapan/respon yaitu maksimal 3 hari kerja terhitung dari tanggal komplain diterima oleh staf penanganan order.

7.0 Dokumen Pendukung

No	Nomor Dokumen	Judul Dokumen
1.	SLS/F-02/01	Form Customer Complaint Handling
2.	SLS/S-02/01	Kriteria Komplain
3.	SLS/F-02/02	Customer Complaint Report
4.	SLS/F-02/03	Surat Konfirmasi Penyelesaian Komplain

	PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL	
PROSEDUR :		No. Dok. : SLS/P-02
PENANGANAN KOMPLAIN		Edisi/Rev : 01/08
		Tgl. : 30 April 2021

Lampiran - 1

SEJARAH REVISI

Rev	Keterangan Perubahan	Hal	Tanggal	Diperiksa	Disetujui
08	1. Perubahan Standar yang Berlaku berkaitan dengan migrasi dari OHSAS 18001 ke ISO 45001:2018	1	30-Apr-21		

RNI/-01/08