 PT Indonesian Tobacco Tbk.	PROSEDUR KERJA	Nomor : IT/MKTG/PK/10
	TINJAUAN MANAJEMEN	Revisi : 7
		Halaman : 1 dari 2
		Tanggal : 31/01/2020

## 1. TUJUAN

- 1.1. Prosedur ini disusun sebagai acuan untuk melaksanakan tinjauan manajemen terhadap efektifitas sistem manajemen mutu yang diterapkan di PT Indonesian Tobacco Tbk. serta pengembangan dan perbaikan sistem manajemen mutu yang berkelanjutan sesuai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul 9.3. tentang tinjauan manajemen.⑦

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.2. Prosedur tinjauan manajemen meliputi perencanaan tinjauan, pelaksanaan tinjauan, materi tinjauan, evaluasi dan pelaporan tinjauan manajemen.

## 3. DEFINISI⑦

- 3.1. PIC adalah Person In Charge atau orang yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam departemen.

## 4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Direktur bertanggung jawab meninjau hasil pelaksanaan sistem manajemen mutu untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, keefektifan serta perbaikan berkelanjutan sistem tersebut.⑦
- 4.2. Departemen IT bertanggung jawab untuk mengatur, melaksanakan dan mendokumentasikan rapat tinjauan manajemen.
- 4.3. Manager/PIC Marketing bertanggung jawab menyediakan informasi penting yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu.

## 5. URAIAN

### Perencanaan Tinjauan Manajemen Mutu:

- 5.1. Manager/PIC Marketing melaksanakan tinjauan manajemen paling sedikit 1 (satu) kali dalam satu tahun.
- 5.2. Departemen IT melakukan koordinasi dengan Top Management dalam menetapkan pelaksanaan pertemuan tinjauan manajemen paling lambat 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan tinjauan manajemen dengan menggunakan "Undangan Rapat Tinjauan Manajemen" (IT/IT/FR/08).
- 5.3. Dalam keadaan tertentu, untuk menanggapi atau mengantisipasi adanya perubahan-perubahan atau kejadian-kejadian penting, Manager/PIC Marketing dapat meminta dilakukan tinjauan manajemen di luar jadwal yang telah ditetapkan.

### Pelaksanaan Tinjauan Manajemen Mutu:

- 5.4. Pertemuan tinjauan manajemen dipimpin oleh Top Management atau yang ditunjuk dan dihadiri sekurang-kurangnya 80% dari total Manager/PIC yang diundang dan dibuktikan dengan "Daftar Hadir" (IT/IT/FR/09).
- 5.5. Bila ada Manager/PIC Marketing berhalangan hadir, maka harus diwakili dan tetap harus menyerahkan masukan paling lambat 5 (lima) hari sebelum pelaksanaan tinjauan manajemen.
- 5.6. Hasil pertemuan tinjauan manajemen direkam dan dibuat ringkasan serta ditetapkan langkah-langkah tindak lanjutnya dengan menggunakan "Ringkasan Hasil Rapat Tinjauan Manajemen" (IT/IT/FR/15).
- 5.7. Informasi Terdokumentasi tinjauan manajemen harus dipelihara.

### Materi Tinjauan Manajemen Mutu:


- 5.8. Materi pertemuan tinjauan manajemen disiapkan oleh Departemen IT berdasarkan masukan dari bagian yang terkait.
- 5.9. Materi tinjauan manajemen mencakup hal-hal berikut:
- 5.9.1. Tindak lanjut hasil tinjauan manajemen sebelumnya
- 5.9.1. Hasil audit internal
- 5.9.2. Evaluasi pencapaian sasaran, target dan program
- 5.9.3. Komunikasi dan respon umpan balik pelanggan

Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :
Jabatan : Staf Marketing	Jabatan : Manager/PIC Marketing

**Rahasia**

**Terkendali**



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	PROSEDUR KERJA	Nomor : IT/MKTG/PK/10
	TINJAUAN MANAJEMEN	Revisi : 7
		Halaman : 2 dari 2
		Tanggal : 31/01/2020

- 5.9.4. Kinerja proses dan kesesuaian produk
- 5.9.5. Status tindakan perbaikan dan pencegahan
- 5.9.6. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu
- 5.9.7. Kepuasan pelanggan
- 5.9.8. Rekomendasi untuk peningkatan.

**Laporan Hasil Tinjauan Manajemen Mutu:**

- 5.10. Hasil tinjauan manajemen mencakup keputusan dan tindakan apapun yang berkaitan dengan:
  - 5.10.1. Perbaikan pada keefektifan sistem manajemen mutu pada kegiatan pelayanan
  - 5.10.2. Sumberdaya yang diperlukan.
- 5.11. Laporan ringkas hasil tinjauan manajemen disiapkan oleh Departemen IT dan dibagikan kepada peserta pertemuan.

**6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT<sup>⑦</sup>**

- |   |                |
|---|----------------|
| 6.1. Undangan Rapat Tinjauan Manajemen        | IT/IT/FR/08    |
| 6.2. Ringkasan Hasil Rapat Tinjauan Manajemen | IT/IT/FR/15    |
| 6.3. Daftar Hadir                             | IT/IT/FR/09    |
| 6.4. Tujuan, Sasaran dan Program              | IT/IT/ITI/06   |
| 6.5. Struktur Organisasi                      | IT/MKTG/ITI/17 |
| 6.6. Tujuan, Sasaran dan Program              | IT/MKTG/PK/02  |
| 6.7. Komunikasi                               | IT/MKTG/PK/03  |
| 6.8. Penanganan Komplain                      | IT/MKTG/PK/05  |
| 6.9. Pengukuran Kepuasan Pelanggan            | IT/MKTG/PK/07  |
| 6.10. Internal Audit                          | IT/MKTG/PK/08  |

Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :
Jabatan : Staf Marketing	Jabatan : Manager/PIC Marketing

**Rahasia**

**Terkendali**

