

 PT Indonesian Tobacco Tbk.	PROSEDUR KERJA	Nomor : IT/MKTG/PK/03
	KOMUNIKASI	Revisi : 5
		Halaman : 1 dari 1
		Tanggal : 31/01/2020

1. TUJUAN

- 1.1. Prosedur ini disusun sebagai acuan untuk memastikan proses komunikasi dilakukan secara efektif di PT Indonesian Tobacco Tbk. sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 7.4 tentang komunikasi.⑤

2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Prosedur ini dipergunakan untuk sistem komunikasi internal dan eksternal mengenai sistem manajemen mutu di PT Indonesian Tobacco Tbk..⑤

3. DEFINISI⑤

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

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Direktur memastikan tersedianya proses komunikasi secara efektif dalam PT Indonesian Tobacco Tbk..⑤
- 4.2. Manager/PIC Marketing bertanggung jawab untuk melakukan proses komunikasi dengan pelanggan.
- 4.3. Manager/PIC Marketing bertanggung jawab untuk melakukan proses komunikasi berkaitan sistem manajemen mutu.

5. URAIAN

- 5.1. Direktur memastikan proses komunikasi dilakukan dalam rapat manajemen untuk mengukur keefektifan penerapan sistem manajemen mutu serta perbaikan berkesinambungan.⑤
- 5.2. Manager/PIC Marketing melakukan proses komunikasi dengan pelanggan berkenaan dengan informasi yang berkaitan dengan produk, order, komplain dan persyaratan lain.
- 5.3. Manager/PIC Marketing melakukan proses komunikasi dengan semua departemen serta pihak luar mengenai hasil penerapan dan pemantauan sistem manajemen mutu.
- 5.4. Penerimaan komunikasi eksternal didokumentasikan dalam "Register Komunikasi" (IT/MKTG/FR/20).
- 5.5. Merespon komunikasi yang masuk bila informasi sangat penting dan berdampak pada mutu barang serta berdampak pada sistem manajemen mutu di PT Indonesian Tobacco Tbk..⑤

6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT⑤

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 6.1. Register Komunikasi | IT/MKTG/FR/20 |
| 6.2. Penanganan Komplain | IT/MKTG/PK/05 |

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