

## Instruksi Kerja CC Telkom

### Evaluasi dan Audit Vendor

**Tanggal Berlaku** : 07 April 2021

**Kode Dokumen** : IN.QMR.TELK.W-03

**Revisi** : 05



Dibuat Oleh,		Disetujui oleh,	
			
Nama : Indra Wahyuningsih		Nama : Febrian Surya Pratama	
Jabatan : DC Pusat		Jabatan : QMR	
Tanggal : 01 April 2021		Tanggal : 05 April 2021	

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Evaluasi dan Audit Vendor</p>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-03
	Revisi : 05

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.4 ISO 9001:2015 Pengendalian Proses, Produk dan Jasa Yang Disediakan Eksternal
- 1.2. Klausul 9.2 ISO 9001:2015 Audit Internal
- 1.3. IN.QMR.TELK.P-02 Audit Mutu Internal

## 2. Tujuan

- 2.1. Mengevaluasi kinerja pemasok untuk CC Telkom secara berkala.
- 2.2. Memastikan bahwa pemasok memberikan pelayanan terbaik untuk Infomedia berupa produk yang berkualitas untuk menjalankan proses kerja di Infomedia dengan hasil yang maksimal.

## 3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini hanya berlaku pada proses evaluasi dan audit *Vendor* CC Telkom.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Kesesuaian produk dengan kualifikasi yang ditetapkan.
- 4.2. Kesesuaian target dan jumlah pemenuhan produk.

## 5. Rincian Prosedur

- 5.1. Proses evaluasi *vendor* merupakan proses penilaian terhadap kinerja *vendor* yang dilakukan secara berkala, dengan menggunakan Formulir yang telah ditetapkan oleh bagian/unit pengguna *vendor*. Untuk penyedia SDM evaluasi menggunakan Form Penilaian *User* Penyedia Tenaga Kerja. Sedangkan penilaian *vendor* perangkat menggunakan Form Evaluasi *Vendor* Perangkat dari IT Pusat.
- 5.2. Didalam proses evaluasi *vendor* terdapat proses Audit Mutu yang prosesnya mengacu kepada proses Audit Mutu Internal IN.QMR.TELK.W-02. Proses Audit mutu terhadap *vendor* ini dilakukan terpisah dari proses evaluasi *vendor* tersebut.
- 5.3. Proses evaluasi *vendor* CC Telkom terdiri dari Evaluasi penyedia SDM dan *vendor* penyedia/perawatan perangkat. Evaluasi penyedia SDM dilakukan minimal setiap 3 bulan sekali. Bila dimungkinkan akan ditambah sesuai persetujuan QMR.
- 5.4. Setiap temuan pada evaluasi yang memerlukan rekomendasi untuk dilakukan perbaikan dapat menggunakan form IN.QMR.TELK.F-03.

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Evaluasi dan Audit Vendor</p>	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-03
	Revisi : 05

- 5.5. Audit Mutu *Vendor* dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dengan mengacu kepada Jadwal Audit Mutu Internal Tahunan IN.QMR.TELK.F-01. Jadwal dapat dirubah sesuai kebutuhan atas persetujuan QMR.
- 5.6. Audit Penyedia SDM dilakukan oleh setiap area operasional yang terdapat cabang dari Penyedia SDM tersebut atau dilakukan oleh pihak SDM Pusat sesuai persetujuan. Audit *vendor* perangkat dilakukan oleh pengguna *vendor* pusat kepada *vendor* yang disetujui oleh QMR.
- 5.7. Hasil dari Evaluasi dan Audit Mutu *Vendor* dilaporkan kepada pihak yang terkait dengan fungsi *vendor* tersebut.
- 5.8. Pihak SDM dan IOC membuat Jadwal Tahunan Evaluasi *Vendor*.
- 5.9. Form jadwal tahunan diperiksa dan disetujui oleh QMR dan DQMR. Untuk persetujuannya tergantung dari posisi *vendor* tersebut berada. *Vendor* area di evaluasi oleh area operasional area dan persetujuannya dilakukan oleh DQMR, sedangkan untuk *vendor* korporat dilakukan oleh pihak pusat dan persetujuannya oleh QMR. Bila tidak disetujui maka dilakukan perbaikan terhadap jadwal tahunan tersebut.
- 5.10. Dalam pelaksanaan evaluasi dengan *form checklist Form Penilaian User* Perusahaan Penyedia Tenaga Kerja IN.QMR.TELK.F-20. Bila poin proses evaluasi ditemukan hasil minimal maka dimungkinkan untuk membuat *Form Corrective Action* IN.QMR.TELK.F-03 sebagai proses *improvement* dari *Auditee* atau *vendor* yang di evaluasi tersebut.
- 5.11. Proses audit *vendor* yang dilaksanakan menggunakan *form Checklist Audit* IN.QMR.TELK.F-26. Bila ada proses audit *vendor* terdapat temuan, proses pengisian *Form Corrective Action* mengacu kepada prosedur Audit Mutu Internal IN.QMR.TELK.P-02.
- 5.12. Hasil evaluasi dan Audit yang dilakukan operasional area dilaporkan kepada pihak pusat untuk diproses lebih lanjut.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Evaluasi dan Audit Vendor	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-03
	Revisi : 05

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QMR.TELK.F-01 Jadwal AMI Tahunan	3 Tahun	QMR, Deputy QMR
2	IN.QMR.TELK.F-02 Jadwal Pelaksanaan AMI	3 Tahun	QMR, Deputy QMR
3	IN.QMR.TELK.F-03 Form Corrective Action	3 Tahun	QMR, Deputy QMR
4	IN.QMR.TELK.F-26 Cheklist Audit Vendor	3 Tahun	QMR, Deputy QMR
5	IN.HSC.TELK.F-20 Penilaian User PPJP	3 Tahun	HR Support

\*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan format SOP</li> <li>- Perubahan ISO dari 9001:2000 menjadi 9001:2008</li> </ul>
02	21 Mei 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan Logo Infomedia dan format SOP</li> <li>- Penambahan pada Rincian Prosedur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hasil dari Evaluasi dan Audit Mutu Vendor dilaporkan kepada kepada pihak yang terkait dengan fungsi vendor tersebut.</li> <li>o Pihak SDM dan Infratel membuat Jadwal Tahunan Evaluasi Vendor.</li> </ul> </li> </ul>
03	26 Mei 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah rujukan klausul ISO 9001:208 menjadi ISO 9001:2015</li> <li>- Menghapus form evaluasi vendor perangkat, karena ada di IT Pusat dan meng-cover seluruh Layanan yang dikelola Infomedia.</li> <li>- Menghapus form jadwal tahunan evaluasi vendor SDM karena dilakukan dan dilaporkan setiap awal bulan.</li> <li>- Merubah masa simpan rekaman/dokumen pendukung disesuaikan dengan kebutuhan pengarsipan dan kepentingan</li> </ul>

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Evaluasi dan Audit Vendor	Tanggal Berlaku : 07 April 2021
	Kode Dokumen : IN.QMR.TELK.W-03
	Revisi : 05

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
		dokumen.
<b>04</b>	08 Mei 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah logo perusahaan Infomedia.</li> <li>- Merubah nama infratel menjadi IOC (Infomedia Operation Center).</li> <li>- Merubah kolom pejabat penyetuju dokumen menjadi dibuat oleh, disetujui oleh.</li> </ul>
<b>05</b>	07 April 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merubah Pejabat Pembuat Dokumen DC Pusat dari Aditia Aria Sundayana menjadi Indra Wahyuningsih.</li> <li>2. Merubah Pejabat Penyetuju dari Bapak Agus Hidayat menjadi Bapak Febrian Surya Pratama.</li> <li>3. Menyesuaikan untuk Audit untuk vendor SDM menjadi Penyedia SDM karena SDM dikelola oleh internal Infomedia.</li> </ol>

