

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
TELKOM**

**BAB X
PENINGKATAN**

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-10
No. Revisi : 01
Tgl. Efektif : 11 Mei 2021



**PT. INFOMEDIA NUSANTARA
LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM
AREA BOGOR, BANDUNG, SEMARANG & MALANG**

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
 Febrian Surya Pratama (QMR)	 Riri Amalas Yulita (Direktur Solution and Business Development)
Tanggal : 08 April 2021	Tanggal : 09 Mei 2021

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-10
	BAB X PENINGKATAN		Revisi	01
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	1 dari 1

10.1.Umum

Manajemen menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tindakan tersebut mencakup:

- 1) Meningkatkan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan seperti juga untuk kebutuhan dan harapan masa depan.
- 2) Memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan.
- 3) Meningkatkan kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu.

10.2.Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

Layanan CC Telkom melakukan tindakan perbaikan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian melalui identifikasi penyebab ketidaksesuaian, mengevaluasi tindakan perbaikan yang diperlukan agar ketidaksesuaian tidak terulang, menentukan rencana tindakan perbaikan dan memonitor keefektifan tindakan perbaikan. Hal ini terlihat pada pengendalian produk yang tidak sesuai. Rekaman atas tindakan perbaikan tersebut disimpan sesuai dengan aturan catatan mutu yang ditetapkan.

10.3.Peningkatan Berkelanjutan

Layanan CC Telkom berkomitmen untuk melakukan tindakan peningkatan yang berkesinambungan melalui Sistem Manajemen Mutu ini melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, peluang untuk pengembangan dan tinjauan manajemen.