



Honda Mugen

PT.Mitrausaha Gentaniaga

HO : Jl.Raya Pasar Minggu No.10, Jakarta 12740

Branch : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610

Telp HO : (021) 7973000 Showroom - (021) 7972000 Bengkel

Telp Branch : (021) 5835 8000 Showroom - (021) 5835 9000 Bengkel

Fax HO : (021) 7973834

Fax Branch : (021) 5835 7941 Showroom - (021) 5835 7942 Bengkel

http : //www.hondamugen.co.id

Judul : Prosedur Pengendalian Produk/Jasa Tidak Sesuai

Prosedur Kerja

No Dokumen : 004-PRO-QMR No Revisi : 02	Tanggal : 11-06-2012 Halaman : 1/1	Diperiksa oleh : Q M R Disetujui oleh : Top Management
--	---------------------------------------	---

AKTIVITAS	DOKUMEN/ CATATAN MUTU	KETERANGAN
<p>Mulai</p> <p>Penanggung Jawab Mengidentifikasi Produk / Jasa tidak sesuai</p> <p>Penanggung Jawab Memberikan identifikasi yang sesuai</p> <p>QMR / Mgr Dept. Menentukan tindak lanjut</p> <p>QMR / Mgr Dept. Memeriksa ulang hasil tindak lanjut</p> <p>QMR / Mgr Dept. Melaporkan hasil pemeriksaan ulang</p> <p>QMR / Mgr Dept. Memberitahukan kepada pelanggan apabila diperlukan</p> <p>Selesai</p>	<p>Identifikasi yang sesuai</p> <p>Laporan</p> <p>Laporan</p>	<p>Produk yang tidak sesuai dapat berupa material, peralatan, Sparepart & SPK, WO Jasa yang tidak sesuai dapat berupa hasil dari kerja lapangan</p> <p>Identifikasi terhadap material dapat diberikan dengan memisahkannya pada area tertentu dan diberi tanda berupa sign board atau pengumuman atau dicoret pada dokumen terkait dan diberi keterangan sesuai kondisinya</p> <p>Identifikasi terhadap jasa dapat diberikan melalui sign board, banner, tali pembatas yang membentuk area atau marking tertentu sesuai kondisi</p> <p>Untuk keluhan setelah produk/jasa diterima customer dimasukan ke dalam data catatan keluhan customer</p> <p>Tindak Lanjut dapat berupa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pemusnahan dokumentasi yang terkait dengan kontrak / planning - pengembalian material ke supplier - pengembalian / reparasi peralatan oleh supplier - pengerjaan ulang bagian tertentu dari hasil pekerjaan sesuai kebutuhan atau permintaan dari pelanggan - pekerjaan tambahan atau pembuatan ulang hasil pekerjaan sesuai kebutuhan atau permintaan dari pelanggan - Melakukan penanganan masalah dan memberikan penjelasan terhadap keluhan customer <p>Laporan dapat dibuat pada dokumen tersendiri atau dituliskan langsung pada dokumen yang tersedia dari awal penanganan dan dipastikan disimpan sebagai catatan mutu</p> <p>Analisa dapat dilakukan untuk menentukan penyebab ketidaksesuaian. Apabila diputuskan oleh manajemen untuk menggunakan produk / jasa tidak sesuai sebagaimana adanya, harus mendapat persetujuan dari pihak yang berwenang dan bila perlu dari pelanggan</p>