| NAMA PERUSAHAAN | Prosedur Operasional Baku  **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN** | | Halaman ... dari ... |
| --- | --- | --- | --- |
| Nomor ..... |
| Departemen/Divisi  / Bagian/Unit\*  .............................  ........ | Seksi/Sub Divisi/Sub Bagian/Sub Unit\*  ........................ | Tanggal berlaku  .......................... |
| Disusun oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  ..........................  Tanggal  ...................... | Diperiksa oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .............................  Tanggal  ...................... | Disetujui oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .....................  Tanggal  ...................... | Mengganti\*\* No.  Tanggal  ............................ |
| 1. **Tujuan**    1. Standarisasi proses penanganan keluhan atas kualitas yang berkaitan dengan produk dan/atau berkaitan dengan distribusi    2. Meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh PBF    3. Sebagai masukan untuk PBF dalam melakukan perbaikan yang berkelanjutan    4. Mendukung komitmen Prinsipal terhadap pengadaan produk yang berkualitas dan menjamin keamanan penggunaannya.    5. Memastikan bahwa penanganan keluhan atas kualitas produk sesuai dan tidak bertentangan dengan aturan Pemerintah atau Prinsipal. 2. **Ruang Lingkup**   Proses dari penerimaan keluhan dari Pelanggan, perbaikan, sampai kepada tren analisis hasil keluhan pelanggan   1. **Tanggung Jawab**   Pimpinan dan APJ bertanggung jawab atas proses dan pelaksanaan penanganan keluhan produk dari pelanggan   1. **Prosedur :**    1. Penerimaan Keluhan Produk       * 1. Keluhan Pelanggan produk disampaikan melalui *Customer Service*, Salesman PBF atau *Medical Representative* Prinsipal         2. *Customer Service* akan mencatat dan input keluhan tersebut ke program *Complaint Handling on line* dan ke dalam Form Keluhan Pelanggan untuk ditindaklanjuti oleh Tim Sales terkait ke pihak Prinsipal         3. Apabila melalui Salesman PBF, maka Salesman menyampaikan kepada Tim Sales untuk diteruskan kepada Pihak Prinsipal         4. Berdasarkan laporan keluhan tersebut, maka Med Rep Prinsipal akan mengisi Form Keluhan Kualitas Produk (lihat lampiran 1) yang mereka miliki untuk permohonan persetujuan sesuai tingkatan otoritas sebagai bahan penelitian lebih lanjut. | | | |

| NAMA PERUSAHAAN | Prosedur Operasional Baku  **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN** | | Halaman ... dari ... |
| --- | --- | --- | --- |
| Nomor ..... |
| Departemen/Divisi  / Bagian/Unit\*  .............................  ........ | Seksi/Sub Divisi/Sub Bagian/Sub Unit\*  ........................ | Tanggal berlaku  .......................... |
| Disusun oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  ..........................  Tanggal  ...................... | Diperiksa oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .............................  Tanggal  ...................... | Disetujui oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .....................  Tanggal  ...................... | Mengganti\*\* No.  Tanggal  ............................ |
| * 1. Penanganan Keluhan terkait Pelayanan | | | |

| NAMA PERUSAHAAN | Prosedur Operasional Baku  **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN** | | Halaman ... dari ... |
| --- | --- | --- | --- |
| Nomor ..... |
| Departemen/Divisi  / Bagian/Unit\*  .............................  ........ | Seksi/Sub Divisi/Sub Bagian/Sub Unit\*  ........................ | Tanggal berlaku  .......................... |
| Disusun oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  ..........................  Tanggal  ...................... | Diperiksa oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .............................  Tanggal  ...................... | Disetujui oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .....................  Tanggal  ...................... | Mengganti\*\* No.  Tanggal  ............................ |
| * 1. Keluhan Pelanggan produk disampaikan melalui *Customer Service*, Salesman PBF atau *Medical Representative* Prinsipal   2. Customer Service menerima keluhan dan kemudian dicatat dalam Form Keluhan Pelanggan   3. Atasan langsung (minimal supervisor) melakukan analisa keluhan   4. Membuat tindakan koreksi dan konfirmasi ke pelanggan dalam batas waktu 3 x 24 jam   5. Tindakan preventif (minimal supervisor) diformulasikan pada setiap akhir minggu.   6. Atasan yang lebih tinggi lagi memeriksa dan memverifikasi penyelesaian keluhan dari point 4 dan disampaikan kepada bagian terkait   7. Melaksanakan Trend Analisis Keluhan Pelanggan  1. APJ melakukan tren analisis terhadap data keluhan pelanggan yang telah dikelompokkan sesuai dengan jenis keluhannya oleh Customer Service 2. Laporan tren analisis dilakukan secara berkala setiap triwulan yang disetujui oleh pimpinan 3. Seluruh data hasil pencatatan keluhan beserta laporan tren analisis didokumentasikan dengan tertib | | | |

| NAMA PERUSAHAAN | Prosedur Operasional Baku  **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN** | | Halaman ... dari ... |
| --- | --- | --- | --- |
| Nomor ..... |
| Departemen/Divisi  / Bagian/Unit\*  .............................  ........ | Seksi/Sub Divisi/Sub Bagian/Sub Unit\*  ........................ | Tanggal berlaku  .......................... |
| Disusun oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  ..........................  Tanggal  ...................... | Diperiksa oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .............................  Tanggal  ...................... | Disetujui oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .....................  Tanggal  ...................... | Mengganti\*\* No.  Tanggal  ............................ |
| **Lampiran 1**  **FORMULIR PENGAMBILAN BARANG SAMPEL KELUHAN PRODUK**  **…………………………………… (nama Prinsipal) No. : (no.urut )**  Tanggal pengambilan : .……………………………………………….…  Nama pengambil /Divisi/Area : ……………………/….……………/….……….  Barang yang diambil : .……………………………………………….…  No Batch : …………….…………/…………………………  Jumlah : ……………………………………………….…  Keluhan produk : …………………………………….……………  .……………………………………………………………………………………………..………  ……  Diambil dari :  ……………………………………………………  *(Nama Apotik/ Dokter/Pasien / dll.)*  Dengan pengambilan sample ini akan dipergunakan untuk penggantian barang : Penyerahan barang : Mengetahui:  Tanggal: …………………  (…………………………..) (…………………………….) Tanda tangan dan stempel PT xxxx | | | |

| Versi | Nomor | Tanggal | Alasan Perubahan |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Xxxxx | .......... | Baru |
| 2. | Yyyyy | .......... | Tambahan .............................. |

| NAMA PERUSAHAAN | Prosedur Operasional Baku  **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN** | | Halaman ... dari ... |
| --- | --- | --- | --- |
| Nomor ..... |
| Departemen/Divisi  / Bagian/Unit\*  .............................  ........ | Seksi/Sub Divisi/Sub Bagian/Sub Unit\*  ........................ | Tanggal berlaku  .......................... |
| Disusun oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  ..........................  Tanggal  ...................... | Diperiksa oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .............................  Tanggal  ...................... | Disetujui oleh (nama, jabatan, tanda tangan)  .....................  Tanggal  ...................... | Mengganti\*\* No.  Tanggal  ............................ |
| 1. **Dokumen Rujukan** 2. **Riwayat Perubahan** | | | |