

#### **PROTAP**

Penanganan Persyaratan Dokumen Barang Kembalian (Retur)

No	:	PDMT04		
Revisi	:	00		
Berlaku	:	22 NUV 20	E.	e
Paraf		1.		

1 Tujuan

Protap ini disusun sebagai pedoman dalam melakukan pengembalian produk alkes karena penarikan atau retur secara efektif dan efisien sehingga pengembalian produk dapat dipertanggungjawabkan dan memenuhi ketentuan yang berlaku.

## 2 Cakupan

Cakupan Protap ini dimulai dari diterimanya dokumen dan barang retur hingga barang disimpan.

### 3 Penanggung Jawab

Penanggung jawab Protap ini adalah Manajer DME.

#### 4 Prosedur

- 4.1 Produk kembalian (Retur) dapat dilakukan jika adanya keluhan dari Customer. Diantaranya :
  - 4.1.1 Kesalahan Administriasi ( salah kirim, tidak ada NIE dan tidak sesuai spesfikasi )
  - 4.1.2 Sudah mendekati kadaluarsa (6 bulan < Kadaluarsa)
  - 4.1.3 Barang rusak atau tidak berfungsi
- 4.2 Informasi pengembalian produk harus disampaikan selambat-lambatnya 7 hari kerja sejak dokumen pengembalian barang dinyatakan lengkap, berupa:
  - 4.2.1 Permohonan Retur oleh Manajer DME
  - 4.2.2 Copy Faktur pembelian
  - 4.2.3 Nota Retur Pajak
  - 4.2.4 PO Retur Customer (lengkap dengan nomor PO dan alasan Retur)
- 4.3 Jika produk dan dokumen sudah sesuai, sudah di verdifikasi oleh tim Pajak & tim AR dan sudah dilakukan *change billing*, maka *Marketing Support* dapat membuat SO Retur.
- 4.4 Berkoordinasi dengan tim Logistik DME untuk dibuatkan SPB / DO (Retur).

#### 5 Lampiran

- 5.1 SO Retur
- 5.2 SPB/DO (Retur)

## 6 Catatan Perubahan

Revisi Berlaku		Perubahan	
00	22 NOV 2021	Terbitan Pertama	

#### 7 Tinjauan Ulang

Protap ini akan ditinjau ulang setiap 2 (dua) tahun atau kurang jika perlu oleh Manajer DME dan Manajer Pemastian Mutu.

#### 8 Distribusi

Salinan Protap ini secara umum didistribusikan ke Bidang DME.





## **PROTAP**

Penanganan Persyaratan Dokumen Barang Kembalian (Retur)

No	: PDMT04
140	. I DIVITO

Revisi : 00

Berlaku: 22 NUV 2021

Paraf :

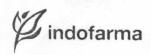
-	D
9	Pengesahan

Keterangan	Jabatan	Kode Bidang	Tanda tangan	Tanggal
Disusun Oleh	Supervisor Maketing Support	DM	STAMAL	4 avov 2021
Diperiksa Oleh	Asman Marketing DME	DM	Totale	4 NOV 2021
Disetujui Oleh	Manajer DME	DM	Course	4 NOV 2021
Disetujui Olei i	Manajer Pemastian Mutu	PM	a wall	22 NOV 2021

# 10 Tinjauan

No.	Peninjau	Tgl. Tinjauan	Tanda tangan	Rekomendasi
1	Manajer DME			•
	Manajer Pemastian Mutu			Р \
2	Manajer DME			
	Manajer Pemastian Mutu			

Manajer DME		
	DW	



# DAFTAR HADIR

No	: F-W	M-01-08
Revisi	: 01	
Berlaku	: 23 J	ul 2018
Hal	. 1/1	

Tanggal

: 4 November 2021

Waktu

: 09.00 - 10.30

Tempat

: Indofarma (Jl. Tambak)

Agenda

: 1. Sosialisasi Protap Penanganan Keluhan Pelanggan

2. Sosialisasi Protap Survey Kepuasan Pelanggan

3. Sosialisasi Protap Penanganan Persyaratan Dokumen Barang Kembalian (Retur)

4. Sosialisasi Protap Penarikan (Recall) Produk Alkes

No	Nama	Instansi / Bidang	Alamat Email	No. Telepon	Tanda Tangan
1.	Mandela	DME			Man
2.	Heri	DME			du
3	Yohaws. X.A VICO. R	DME			Here
4-	V100-2	DME		•	AM
				9	
			***		
			•		