
	PROTAP Penanganan Persyaratan Dokumen Barang Kembalian (Retur)	No : PDMT04
		Revisi : 00
		Berlaku: 22 NOV 2021
		Paraf : 

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 Administrasi (salah kirim, tidak ada NIE dan tidak sesuai spesifikasi)
 - 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 verifikasi 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
		Revisi : 00
		Berlaku: 22 NOV 2021
		Paraf : 

	PROTAP Penanganan Persyaratan Dokumen Barang Kembalian (Retur)	No : PDMT04
		Revisi : 00
		Berlaku: 22 NOV 2021
		Paraf : 

9 Pengesahan


Keterangan	Jabatan	Kode Bidang	Tanda tangan	Tanggal
Disusun Oleh	Supervisor Maketing Support	DM		4 NOV 2021
Diperiksa Oleh	Asman Marketing DME	DM		4 NOV 2021
Disetujui Oleh	Manajer DME	DM		4 NOV 2021
	Manajer Pemastian Mutu	PM		22 NOV 2021

10 Tinjauan

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

3	Manajer DME			
4	Manajer Pemastian Mutu			
5	Manajer DME			
6	Manajer Pemastian Mutu			

No.	Peninjau	Tgl. Tinjauan	Tanda tangan	Rekomendasi
7	Manajer DME			
8	Manajer Pemastian Mutu			
9	Manajer DME			
10	Manajer Pemastian Mutu			

	(Kepu) Penanganan Barang Kembalian PROTAP	Paraf :
		Bahan :
		Revisi : 00
		No : PDMT04

