

UNIT PENJAMINAN MUTU

“Orang yang berhasil akan mengambil manfaat dari kesalahan-kesalahan yang ia lakukan, dan akan mencoba kembali untuk melakukan dalam suatu cara yang berbeda “

Dale Carnegie

“You have to endure caterpillars if you want to see butterflies “

Antoine De Saint

TIM:

PENGARAH

LINDA PURNEMASARI

KOORD.

BAGUS SUMINAR

TIM REDAKSI

MAHMUDDA N.Z

NIKE AMANDA

Usulan & Saran Bapak/ Ibu/Saudara sangat kami harapkan. Silahkan hubungi Tim Redaksi di Ruang UPM No ext .113

HIMBAUAN :

Simpanlah newsletter ini untuk referensi di masa datang

NEWSLETTER
dari UPM

EDISI 12



14 MEI 2012

COMMON FINDINGS IN ISO 9001:2008 AUDITS

Klausul 5.1 Komitmen Manajemen (*Management Commitment*)

Manajemen tidak menunjukkan komitmen yang memadai dalam implementasi SMM; e.g. tidak terlalu paham mengenai kebutuhan pelanggannya (customer) termasuk persyaratan legal & peraturan yang terkait produk dan/ atau jasa yang disediakan oleh organisasinya, tidak terlibat dalam formulasi kebijakan dan sasaran mutu, tidak melakukan tinjauan manajemen atau menjamin ketersediaan sumber daya agar SMM bisa berjalan efektif.



Klausul 5.2 Fokus pada Pelanggan (*Customer Focus*)

Kurangnya usaha memadai untuk menjamin kebutuhan pelanggan dan kepuasannya dipenuhi

Klausul 5.3 Kebijakan Mutu (*Quality Policy*)

- Kebijakan mutu tidak dikomunikasikan dengan memadai ke semua personil
- Personil organisasi kurang memahami bagaimana peranannya dalam mewujudkan kebijakan mutu
- Kebijakan mutu tidak dijabarkan secara memadai dalam sasaran mutu
- Kebijakan mutu tidak ditinjau secara berkala kesesuaiannya dengan kondisi organisasi terkini (misal dalam tinjauan manajemen)

Klausul 5.4 Perencanaan (*Planning*)

- Personil organisasi kurang memahami bagaimana peranannya dalam mewujudkan kebijakan mutu
- Sasaran mutu organisasi tidak dijabarkan secara memadai ke dalam sasaran mutu departemen atau fungsi [biasanya terutama untuk departemen pendukung (*supporting department*)
- Sasaran mutu kurang SMART (*Specific, measurable, achievable, reasonable, time-framed*)
- Pemantauan sasaran mutu tidak konsisten dilakukan atau tidak tertelusur ke data mentahnya.
- Pada saat sasaran mutu tidak tercapai tidak ada dokumentasi mengenai tindakan koreksi yang diambil (termasuk analisa penyebabnya)
- Perubahan terhadap SMM tidak direncanakan sehingga integritasnya terganggu (e.g. saat reorganisasi; relokasi; merger; akuisisi; perubahan legal entity; etc)



Klausul 5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi (*Responsibility, Authority and Communication*)

- Tanggung jawab dan wewenang tidak didokumentasikan dan/atau dikomunikasikan secara memadai ke personil terkait
- Wakil Manajemen (MR) di-outsource
- Komunikasi internal kurang efektif
- Struktur Organisasi tidak diupdate dengan kondisi terkini
- Struktur organisasi ganda (versi ISO dan versi actual sehari-hari)

Klausul 5.6 Tinjauan Manajemen (*Management review*)

- Tinjauan manajemen tidak dilakukan sesuai interval yang telah ditentukan
- Tinjauan manajemen tidak dihadiri oleh top manajemen
- Rekaman/ data terkait dengan tinjauan manajemen tidak memadai (input/ output)
- Tindak lanjut dari tinjauan manajemen tidak diverifikasi efektifitasnya.



TO BE CONTINUE..... (2 dari 10)

UNIT PENJAMINAN MUTU

“Orang yang berhasil akan mengambil manfaat dari kesalahan-kesalahan yang ia lakukan, dan akan mencoba kembali untuk melakukan dalam suatu cara yang berbeda “

Dale Carnegie

“You have to endure caterpillars if you want to see butterflies “

Antoine De Saint

TIM:

PENGARAH

LINDA PURNEMASARI

KOORD.

BAGUS SUMINAR

TIM REDAKSI

MAHMUDDA N.Z

NIKE AMANDA

Usulan & Saran Bapak/Ibu/Saudara sangat kami harapkan. Silahkan hubungi Tim Redaksi di Ruang UPM No ext .113

HIMBAUAN :

Simpanlah newsletter ini untuk referensi di masa datang

NEWSLETTER

dari UPM

EDISI 12

14 MEI 2012



LANJUTAN..... (2 dari 10)

COMMON FINDINGS IN ISO 9001:2008 AUDITS

Klausul 5.1 Komitmen Manajemen (*Management Commitment*)

Manajemen tidak menunjukkan komitmen yang memadai dalam implementasi SMM; e.g. tidak terlalu paham mengenai kebutuhan pelanggannya (customer) termasuk persyaratan legal & peraturan yang terkait produk dan/atau jasa yang disediakan oleh organisasinya, tidak terlibat dalam formulasi kebijakan dan sasaran mutu, tidak melakukan tinjauan manajemen atau menjamin ketersediaan sumber daya agar SMM bisa berjalan efektif.



Klausul 5.2 Fokus pada Pelanggan (*Customer Focus*)

Kurangnya usaha memadai untuk menjamin kebutuhan pelanggan dan kepuasannya dipenuhi

Klausul 5.3 Kebijakan Mutu (*Quality Policy*)

- Kebijakan mutu tidak dikomunikasikan dengan memadai ke semua personil
- Personil organisasi kurang memahami bagaimana peranannya dalam mewujudkan kebijakan mutu
- Kebijakan mutu tidak dijabarkan secara memadai dalam sasaran mutu
- Kebijakan mutu tidak ditinjau secara berkala kesesuaiannya dengan kondisi organisasi terkini (misal dalam tinjauan manajamen)

Lanjut ke halaman berikutnya.....



COMMON FINDINGS IN ISO 9001:2008 AUDITS

Klausul 5.4 Perencanaan (*Planning*)

- Personel organisasi kurang memahami bagaimana peranannya dalam mewujudkan kebijakan mutu
- Sasaran mutu organisasi tidak dijabarkan secara memadai ke dalam sasaran mutu departemen atau fungsi [biasanya terutama untuk departemen pendukung (*supporting department*)
- Sasaran mutu kurang SMART (*Specific, measurable, achievable, reasonable, time-framed*)
- Pemantauan sasaran mutu tidak konsisten dilakukan atau tidak tertelusur ke data mentahnya.
- Pada saat sasaran mutu tidak tercapai tidak ada dokumentasi mengenai tindakan koreksi yang diambil (termasuk analisa penyebabnya)
- Perubahan terhadap SMM tidak direncanakan sehingga integritasnya terganggu (e.g. saat reorganisasi; relokasi; merger; akuisisi; perubahan legal entity; etc)

Klausul 5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi (*Responsibility, Authority and Communication*)

- Tanggung jawab dan wewenang tidak didokumentasikan dan/ atau dikomunikasikan secara memadai ke personel terkait
- Wakil Manajemen (MR) di-outsource
- Komunikasi internal kurang efektif
- Struktur Organisasi tidak diupdate dengan kondisi terkini



Klausul 5.6 Tinjauan Manajemen (*Management review*)

- Tinjauan manajemen tidak dilakukan sesuai interval yang telah ditentukan
- Tinjauan manajemen tidak dihadiri oleh top manajemen
- Rekaman/ data terkait dengan tinjauan manajemen tidak memadai (input/ output)
- Tindak lanjut dari tinjauan manajemen tidak diverifikasi efektifitasnya.



TO BE CONTINUE.....