

MENERIMA KELUHAN PELANGGAN

APAKAH DAMPAK KOMPLAIN SANGAT SIGNIFIKAN TERHADAP:
1. KESELAMATAN, KESEHATAN (RISIKO CEDERA SERIUS, KERUSAKAN)
2. LINGKUNGAN (PENCEMARAN, PELANGGARAN REGULASI BESAR)
3. MUTU PRODUK/JASA (KEGAGALAN PROSES KRITIKAL, KERUGIAN REPUTASI)

Yes

No

EVALUASI TINGKAT DAMPAK:
APAKAH RISIKO/ KERUGIAN TERSEBUT SANGAT BESAR DAN MENGANCAM KEBERLANGSUNGAN?

KATEGORI MINOR (DAMPAK MINIMAL, PERBAIKAN MUDAH)

KOMPLAIN DENGAN DAMPAK YANG KECIL, UMUMNYA BERSIFAT ADMINISTRATIF ATAU PERBAIKAN MUDAH YANG TIDAK MENGGANGGU OPERASI SECARA SIGNIFIKAN.

EX: KESALAHAN MINOR PADA KEMASAN, INFORMASI PRODUK KURANG LENGKAP, PERBEDAAN WARNA ATAU ESTETIKA, KESALAHAN ADMINISTRATIF DALAM DOKUMEN PENGIRIMAN.

Yes

No

KATEGORI KRITIKAL

KATEGORI MAJOR

DAMPAKNYA SANGAT BESAR, MISALNYA MENGANCAM KESELAMATAN DAN KESEHATAN PEKERJA, MENYEBABKAN PENCEMARAN BESAR, ATAU MENGGANGGU KUALITAS PRODUK SECARA KRITIKAL, MENGANCAM REPUTASI PERUSAHAAN SECARA DRASTIS

EX: KONTAMINASI BAHAN KIMIA YANG BERBAHAYA, PRODUK GAGAL YANG MENGHENTIKAN PRODUKSI PELANGGAN, KETIDAKSESUAIAN DENGAN REGULASI INDUSTRI, KESALAHAN LABELING PRODUKSI BERISIKO TINGGI

DAMPAK SIGNIFIKAN NAMUN MASIH DALAM KENDALI SEHINGGA MEMUNGKINKAN UNTUK PERBAIKAN DENGAN TINDAKAN KOREKTIF.

EX: KESALAHAN FORMULASI YANG MEMENGARUHI PERFORMA TETAPI MASIH BISA DIPERBAIKI, KETERLAMBATAN PENGIRIMAN YANG MENGGANGGU PRODUKSI PELANGGAN.