



# UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

<b>No. Dokumen :</b> UNPAS-ISO 9001:2015 - 7.4	<b>PEDOMAN 7.4</b>	<b>Tgl Berlaku :</b> <b>16-04-2018</b>	
<b>PEDOMAN SMM ISO 9001:2015</b> <b>KLAUSUL 7.4 TERINTEGRASI</b> <b>DENGAN SNPT</b>	<b>KOMUNIKASI</b>	<b>Revisi :</b> 00	<b>Hal :</b> 1 dari 3

## PEDOMAN PENERAPAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 7.4 KOMUNIKASI

### Pengesahan

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
<b>Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si</b>	<b>H. Rasman Sonjaya, S.Sos. M.Si.</b>	<b>Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si, M.Kom</b>
<b>Wakil Rektor I</b>	<b>Ketua SPI</b>	<b>Rektor</b>

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Satuan Penjaminan Mutu



# UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

<b>No. Dokumen :</b> UNPAS-ISO 9001:2015 - 7.4	<b>PEDOMAN 7.4</b>	<b>Tgl Berlaku :</b> <b>16-04-2018</b>	
<b>PEDOMAN SMM ISO 9001:2015</b> <b>KLAUSUL 7.4 TERINTEGRASI</b> <b>DENGAN SNPT</b>	<b>KOMUNIKASI</b>	<b>Revisi :</b> 00	<b>Hal :</b> 2 dari 3

**Komunikasi Internal dapat dilakukan dengan melalui :**

- ❖ Rapat Tinjauan Manajemen
- ❖ Rapat internal bulanan
- ❖ Komunikasi dengan pelanggan/mahasiswa
- ❖ Temu Wali
- ❖ Surat Disposisi
- ❖ Memo Internal
- ❖ Surat Keputusan
- ❖ Papan Pengumuman
- ❖ Website

1. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Mutu Tinjauan Manajemen.
2. Rapat Internal bulanan :
  - a. Media pertemuan yang dilakukan secara rutin sebulan sekali.
  - b. Materi yang diangkat pada rapat ini adalah :
    - Kendala-kendala terkait kegiatan belajar mengajar.
    - Efektifitas penerapan Standar Mutu Manajemen.
  - c. Di luar agenda rutin yang biasa dilaksanakan, salah satu pihak yang ingin membahas suatu masalah dengan pihak lain dapat menggunakan forum ini.
  - d. Peserta rapat ini disesuaikan dengan kondisi permasalahan yang dihadapi.



# UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

<b>No. Dokumen :</b> <b>UNPAS-ISO 9001:2015 - 7.4</b>	<b>PEDOMAN 7.4</b>	<b>Tgl Berlaku :</b> <b>16-04-2018</b>	
<b>PEDOMAN SMM ISO 9001:2015</b> <b>KLAUSUL 7.4 TERINTEGRASI</b> <b>DENGAN SNPT</b>	<b>KOMUNIKASI</b>	<b>Revisi :</b> 00	<b>Hal :</b> 3 dari 3

3. Memo sebagai media komunikasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan mutu yang tidak diatur dalam dokumen sistem mutu.
4. Papan Pengumuman digunakan untuk menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan aktifitas yang akan atau telah dilaksanakan maupun informasi mengenai kegiatan belajar mengajar/perkuliah.
5. Komunikasi Dengan Pelanggan/mahasiswa

Komunikasi dengan pelanggan yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar SMM, dilakukan sesuai dengan :

- Prosedur Mutu Penanganan Pengaduan.
- Prosedur Mutu Pengukuran kepuasan pelanggan/mahasiswa, yakni
  - o UNPAS-PM-07.04 Survey Kepuasan Mahasiswa UNPAS
  - o UNPAS-PM-07.05 Survey Kepuasan Dosen UNPAS

AKTIF, dokumen ini TERKENDALI saat diambil dari web. Jangan TIDAK TERKENDALI saat dicetak/simpan di komputer pengguna