

KEBIJAKAN MANAJEMEN

Untuk memberikan keyakinan kepada seluruh pihak bahwa sistem manajemen yang diimplementasikan telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, seluruh jajaran Manajemen PT EQUALITY Indonesia berkomitmen :

1. Dalam penyajian layanan jasa penilaian, verifikasi, inspeksi dan sertifikasi senantiasa memegang prinsip ketidakberpihakan, kompetensi, tanggung jawab, kerahasiaan, dan cepat tanggap terhadap keluhan;
2. Peningkatan layanan jasa secara berkesinambungan sehingga dapat menumbuhkan dan mengembangkan keyakinan publik dan kepercayaan terhadap PT EQUALITY Indonesia;
3. Pemenuhan kesesuaian terhadap peraturan perundang-undangan serta persyaratan standar dari lembaga akreditasi;
4. Pemenuhan dan peningkatan kepuasan pelanggan melalui pelayanan secara cepat, tepat, teliti dan efisien dalam penggunaan sumber daya;
5. Pengembangan kapasitas dan kompetensi seluruh personal secara berkesinambungan dalam upaya mencapai komitmen di atas.
6. Menetapkan Tujuan Manajemen sebagai berikut:
 - 1) Memberikan pelayanan jasa penilaian, verifikasi, inspeksi dan sertifikasi melalui jasa penilaian kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari (PHPL) dan Verifikasi Legalitas Kayu (VLK) yang diakui kinerjanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta persyaratan standar dari lembaga akreditasi;
 - 2) Memberikan pelayanan jasa sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan di Indonesia yang diakui kinerjanya sesuai persyaratan standar dari lembaga akreditasi;
 - 3) Memberikan pelayanan jasa sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata di Indonesia yang diakui kenampakan kinerjanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta persyaratan standar dari lembaga akreditasi;
 - 4) Memberikan pelayanan jasa sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Indonesia yang diakui kinerjanya sesuai persyaratan standar dari lembaga akreditasi;
 - 5) Memberikan pelayanan jasa sertifikasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus di Indonesia yang diakui kinerjanya sesuai persyaratan standar dari lembaga akreditasi;
 - 6) Memberikan pelayanan jasa sertifikasi Sistem Manajemen Mutu di Indonesia yang diakui kinerjanya sesuai persyaratan standar dari lembaga akreditasi;
 - 7) Memberikan pelayanan jasa sertifikasi *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) di Indonesia yang diakui kinerjanya sesuai persyaratan standar dari lembaga akreditasi;
 - 8) Memberikan pelayanan jasa penilaian, verifikasi, inspeksi dan sertifikasi lain yang akan dikembangkan sesuai dengan kemampuan sumberdaya yang dimiliki.
7. Menetapkan Sasaran Manajemen sebagai berikut :
 - 1) Mencapai pertumbuhan jumlah pelanggan jasa minimal 10 % pertahun bagi jasa yang telah disajikan kurang dari atau sampai dengan 3 tahun;
 - 2) Mempertahankan jumlah pelanggan jasa sama dengan jumlah pelanggan tahun sebelumnya bagi jasa yang telah disajikan lebih dari 3 tahun;
 - 3) Menambah jasa layanan sertifikasi baru jika jasa sertifikasi yang sudah ada mengalami stagnansi jumlah pelanggan
 - 4) Meningkatkan kompetensi personil sertifikasi;
 - 5) Mengimplementasikan prinsip *Zero Complaint* dalam kepuasan pelanggan selama periode akreditasi;
 - 6) Mempertahankan indikator pelayanan sepanjang tahun, meliputi:
 - tepat waktu sesuai prosedur yang berlaku;
 - tingkat kekeliruan minimal dalam penyajian jasa kepada pelanggan;
 - menggunakan sumber daya minimal dalam penyajian jasa;
 - Mengurangi temuan audit, baik internal maupun eksternal, secara bertahap dari tahun ke tahun.

MOTTO

All valuable services for clients... Sehingga dapat menghantarkan para pelanggan menjadi tuan rumah di negeri sendiri.

Ditetapkan di : Bogor
Tanggal : 17 Januari 2022

PT Equality Indonesia

Ir. Agustri Warsono
Direktur Utama