



PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK

DP-SEMILTER-08

TEGANGAN RENDAH (SEMILTER)

Rev No : 00

MAKLUMAT LAYANAN – KEBIJAKAN MUTU

Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

### MAKLUMAT LAYANAN - KEBIJAKAN MUTU

**PT. Sertifikasi Mutu Instalasi Listrik Tegangan Rendah (SEMILTER)** adalah Perusahaan jasa dengan Ruang Lingkup *Sertifikasi Laik Operasi Tegangan Menengah dan Tegangan Rendah* yang bertekad untuk selalu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi untuk peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk mewujudkan tekad tersebut serta menjadi perusahaan jasa yang unggul dan terpercaya maka segenap Pimpinan, Staff dan karyawan PT. Sertifikasi Mutu Instalasi Listrik Tegangan Rendah (SEMILTER) berkomitmen untuk :

- Konsisten menerapkan dan melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan peraturan yang berlaku
- Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi:  
Keputusan pelanggan adalah reaksi emosional dan rasional positif pelanggan. Untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, segenap personil organisasi dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya masing – masing
- Memberikan nilai tambah / kesejahteraan bagi pemegang saham, karyawan dan mitra perusahaan dalam meraih kesuksesan bersama
- Membuka jalur komunikasi dengan pelanggan selama 24/7 termasuk cepat tanggap terhadap keluhan
- Melakukan perbaikan secara berkesinambungan terhadap sistem manajemen mutu dengan melakukan peninjauan secara berkala terhadap efektifitas pemenuhan persyaratan

Pernyataan tekad tersebut merupakan Maklumat Layanan - Kebijakan Mutu Perusahaan yang akan selalu dikomunikasikan kepada seluruh karyawan untuk dapat dipahami serta dievaluasi secara berkala agar selalu sesuai dengan misi perusahaan.