

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT TANGGUNG JAWAB KEPADA KONSUMEN

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO CONSUMERS

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL KEPADA KONSUMEN

Perseroan memiliki komitmen untuk senantiasa menjaga kepentingan konsumen. Komitmen tersebut diwujudkan termasuk dengan melakukan peningkatan kualitas dari produk dan layanan yang diberikan. WIKA senantiasa menjaga reputasi dengan mengokohkan komitmen untuk kesempurnaan layanan dan kepuasan konsumen. Perseroan menyadari bahwa layanan berkualitas menjadi kunci dalam menjaga loyalitas konsumen serta keberlangsungan bisnis.

Untuk menunjang komitmen tersebut, WIKA telah memiliki sejumlah kebijakan, antara lain:

- Kebijakan Sistem Manajemen PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, tanggal 1 Oktober 2018;
- Kebijakan K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja & Lingkungan) PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, tanggal 6 September 2019;
- Kebijakan Larangan Menggunakan Minuman Beralkohol & Obat-Obat Terlarang tanggal 8 Mei 2018;
- Kebijakan SWA (*Stop Work Action*) PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, tanggal 8 Mei 2018;
- Kebijakan Sistem Manajemen Risiko PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, tanggal 24 Agustus 2018;
- Pedoman Sistem Manajemen WIKA WIKA-QAS-QM-01.01;
- Kebijakan Pengamanan Informasi Dan Manajemen Layanan Teknologi Informasi PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, tanggal 4 Desember 2018;
- Kebijakan Sistem Manajemen Mutu PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, tanggal 9 Juni 2020;
- Kebijakan Sistem Manajemen Anti Penyuapan PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, tanggal 9 Juni 2020.

TARGET KEGIATAN

1. Audit Internal Sistem Manajemen WIKA

Kegiatan audit internal terhadap sistem manajemen dilakukan dengan minimal 1 tahun sekali sesuai dengan prosedur Audit Internal WIKA-QAS-PM-02.01. kegiatan ini dilakukan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dengan membawa pendekatan yang sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas proses manajemen, pengendalian dan tata kelola.

2. Audit Eksternal (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 37001, SMK3, Sistem Manajemen Pengamanan)

Kegiatan audit eksternal dilakukan setahun sekali atau mengikuti masa berlaku sertifikat oleh badan sertifikasi eksternal. Kegiatan ini dilakukan untuk melihat penerapan dari sistem manajemen Perseroan selama kurun waktu tersebut.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY COMMITMENT AND POLICIES RELATED TO CONSUMERS

The Company is committed to always safeguarding the interests of consumers. This commitment is realized by improving the quality of the products and services provided. WIKA continues to maintain its reputation by strengthening its commitment to service excellence and customer satisfaction. The Company realizes quality service is the key to maintaining customer loyalty and business continuity.

To support this commitment, WIKA has established a number of policies, including:

- PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Management System Policy, dated October 1, 2018;
- PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, SHE Policy dated September 6, 2019;
- Prohibition of Using Alcoholic Beverages & Illegal Drugs Policy dated 8 May 2018;
- PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Stop Work Action (SWA) Policy dated May 8, 2018;
- PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Risk Management System Policy dated August 24, 2018;
- WIKA-QAS-QM-01.01 WIKA Management System Guidelines;
- PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Security Information and Information Technology Services Management Policy dated December 4, 2018;
- PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Quality Management System Policy, dated June 9, 2020;
- PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Anti-Bribery Management System Policy, dated June 9, 2020.

ACTIVITY TARGETS

1. WIKA Internal Audit Management System

Internal audit activities on the management system are carried out at least once a year in accordance with WIKA-QAS-PM-02.01 Internal Audit procedures. This activity is carried out to help the organization achieve its objectives by bringing a systematic and disciplined approach to evaluating and improving the management, control and governance processes effectiveness.

2. External Audit (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 37001, OHSMS, Security Management System)

External audit activities are conducted by an external certification body once a year or following the validity period of a certificate. This activity is carried out to validate the Company's management system implementation during the period.

3. Management Review

Kegiatan tinjauan manajemen dilakukan 4x (Triwulanan) dalam setahun kegiatan ini dilakukan untuk memantau pencapaian kinerja Perseroan.

PROGRAM DAN PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Kegiatan Informasi dan Keamanan Produk

Kebijakan Sistem Manajemen PT Wijaya Karya (Persero) Tbk saat ini telah dikembangkan secara terintegrasi menjadi Kebijakan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Sistem Manajemen Mutu, Sistem Manajemen Risiko, Sistem Manajemen Lingkungan, Sistem Manajemen Pengamanan dan Sistem Manajemen Pengamanan Informasi PT Wijaya Karya (Persero) Tbk yang merupakan implementasi atas komitmen yang dicanangkan Manajemen Puncak kepada jajarannya demi memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan serta seluruh pihak yang berkepentingan dengan menghasilkan produk dan jasa yang ekselen, berdaya saing, seraya menjunjung tinggi aspek keselamatan, kesehatan kerja, pengamanan dan manajemen risiko dalam setiap aktifitas Perseroan.

2. Kegiatan Penanganan Keluhan Konsumen

Kegiatan pengaduan nasabah atau pelanggan tertuang pada prosedur nomor dokumen WIKA-QAS-PM-03.01 No. Rev 03 tentang Prosedur Catatan Peluang Perbaikan dan Permintaan Tindakan Korektif dan Preventif. Prosedur ini mengatur tata cara pengendalian proses yang menyimpang dari ketentuan dan mengatur tata cara pelaksanaan tindakan korektif dan preventif dalam rangka efektifitas sistem manajemen WIKA.

Prosedur ini digunakan di seluruh unit kerja yang terkait dengan penerapan sistem manajemen WIKA untuk mengidentifikasi, memisahkan, menangani dan mendokumentasikan semua yang menyimpang atau tidak sesuai dari ketentuan, dimana penyimpangan yang terjadi bersifat tidak kritis (Catatan Peluang Perbaikan/CPP) atau dimana penyimpangan tersebut diperlukan tindakan korektif dan preventif (Permintaan Tindakan Korektif dan Preventif/PTKP).

Temuan penyimpangan produk dan jasa dapat dibuat oleh seluruh karyawan dan pelanggan dengan cara mengisi form CPP/PTKP yang kemudian diserahkan ke penanggung jawab sistem manajemen mutu di PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Selain itu, WIKA juga menyediakan saluran pengaduan secara *online* 24 jam, melalui *Website*: <http://www.wika.co.id/contact>.

3. Management Review

Management reviews are carried out quarterly to monitor the Company's performance achievement.

PROGRAM AND ACTIVITY IMPLEMENTATION

1. Product Information and Safety Activities

PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Management System Policy has been developed in an integrated manner into the Occupational Safety and Health Management System Policy, Quality Management System, Risk Management System, Environmental Management System, Security Management System, and Management Information Security System, and covers the Senior Management commitment to all ranks to meet the expectations and satisfaction of customers and all interested parties, to produce superior and competitive products and services while upholding the aspects of occupational health, security and risk management in every Company activity.

2. Consumer Complaint Handling Activities

The customer complaint activity is stated in WIKA-QAS-PM-03.01 No. Rev. 03 concerning Procedures for Corrections, and Requests for Corrective and Preventive Action. These procedures regulate the control process for procedures that deviate from the provisions, and regulate the procedures for implementing corrective and preventive actions in the context of WIKA's management system effectiveness.

This procedure is used in all work units related to the WIKA management system implementation to identify, separate, handle and document all deviations or non-compliance with provisions, where the deviations are non-critical (Improvement Opportunity Notes/CPP), or where the deviations need corrective and preventive actions (Request for Corrective and Preventive Action/PTKP).

Deviations in products and services can be made by all employees and customers by completing a CPP/PTKP form for submission to the person in charge of the quality management system at PT Wijaya Karya (Persero) Tbk In addition, WIKA also provides a 24-hour online complaint channel, through: *Website*: <http://www.wika.co.id/contact>

3. Pengenalan Sistem Manajemen Mutu WIKA

Sistem Manajemen Mutu PT Wijaya Karya (Persero), Tbk didasarkan pada ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pada standar ISO 9001:2015 yang terdiri dari:

- a. Prosedur, Pedoman, Instruksi Kerja, Surat Keputusan Direksi dan/atau Ka. Komrah dan Kebijakan Perseroan;
- b. Penanggung jawab yang ditunjuk (Tim Pengembangan Sistem Manajemen);
- c. Dokumen referensi atau standar resmi.

SERTIFIKASI TERKAIT TANGGUNG JAWAB KEPADA KONSUMEN

Sampai dengan Desember 2020, Perseroan telah memperoleh beberapa sertifikasi terkait dengan kesehatan dan keselamatan kerja antara lain sebagai berikut:

- ISO 9001:2015;
- ISO 45001:2018;
- ISO 14001:2015;
- Sistem Manajemen K3;
- Sistem Manajemen Pengamanan;
- ISO 20000-1: 2018;
- ISO 27001:2013;
- ISO 37001:2016.

3. Understanding of WIKA's Quality Management System

The PT Wijaya Karya (Persero) Tbk Quality Management System is based on the provisions stipulated in ISO 9001:2015 standards and consists of:

- a. Procedure, Guidelines, Work Instructions, Board of Directors and/or Steering Committee Head decrees and Company Policies;
- b. Designated responsible officers (Management System Development Team);
- c. Official reference documents or standards.

CERTIFICATION RELATED TO RESPONSIBILITY TO CONSUMERS

As of December 2020, the Company has obtained several certifications related to occupational health and safety, including:

- ISO 9001:2015;
- ISO 45001:2018;
- ISO 14001:2015;
- OHS Management System;
- Security Management System;
- ISO 20000-1: 2018;
- ISO 27001:2013;
- ISO 37001:2016.