

**Kuesioner SNI Award 2009
Kategori Perusahaan Besar Jasa**

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
A	KINERJA PERUSAHAAN	
A.1	Kepemimpinan dan Manajemen	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana pimpinan mengelola dan mengarahkan organisasi dalam mengupayakan pencapaian sasaran.</i>
A.1.1	Kepemimpinan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai karakteristik dan budaya serta sistem pengelolaan organisasi.</i>
	1 Apa visi perusahaan anda?	Perusahaan diminta untuk menguraikan kondisi yang diinginkan di masa datang.
	2 Apa misi dan atau kebijakan perusahaan anda?	Perusahaan diminta untuk menguraikan fungsi organisasi secara umum (misi) atau untuk perusahaan yang telah memiliki sistem manajemen perusahaan diminta juga untuk menguraikan kebijakan sistem manajemennya.
	3 Apa tata nilai (<i>value</i>) yang dikembangkan perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan "Prinsip dan Budaya Organisasi" yang dianut yang mengarahkan bagaimana perusahaan dan karyawannya beroperasi.
	4 Bagaimana pimpinan menetapkan visi, misi dan tata nilai ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana peran dan cara pimpinan senior dalam menetapkan arahan perusahaan.
	5 Bagaimana pimpinan menyebarkan (<i>deploy</i>) visi, misi dan tata nilai kepada seluruh lapisan organisasi?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana peran dan cara pimpinan senior dalam menjabarkan dan mengkomunikasikan arahan perusahaan sehingga seluruh lapisan organisasi memahami peran sertanya dalam pencapaian arahan perusahaan.
	6 Lampirkan struktur organisasi perusahaan!	Perusahaan diminta untuk menyampaikan struktur organisasi secara lengkap.
A.1.2	Pengembangan Strategi	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana pendekatan dan strategi perusahaan baik secara formal maupun informal dalam mengantisipasi situasi di masa datang.</i>
	1 Apa sasaran jangka panjang perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan perencanaan jangka panjang yang umumnya dinyatakan dalam kurun waktu 10 tahun ke atas.
	2 Apa sasaran jangka menengah perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan perencanaan jangka menengah yang umumnya dinyatakan dalam kurun waktu 5 tahun ke atas.
	3 Apa sasaran jangka pendek perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan perencanaan jangka pendek yang umumnya dinyatakan dalam rencana tahunan.
	4 Apa pertimbangan yang digunakan untuk menetapkan sasaran di atas?	Perusahaan diminta untuk menguraikan aspek atau faktor di sekeliling perusahaan yang mempengaruhi penetapan perencanaan tersebut di atas (misal: aspek pasar, kondisi finansial, SDM, lingkungan global, teknologi dan sebagainya).
	5 Bagaimana perusahaan anda menjabarkan sasaran jangka pendek ke dalam rencana kegiatan perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana pimpinan menterjemahkan perencanaan/sasaran yang akan dicapai ke dalam rencana kegiatan yang lebih bersifat operasional sehari-hari (dalam hal ini termasuk kebutuhan sumberdaya yang diperlukan untuk merealisasikannya).
	6 Apa langkah-langkah yang digunakan untuk mencapai sasaran di atas?	Perusahaan diminta untuk menguraikan tahapan kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa sasaran/perencanaan yang telah ditetapkan akan dicapai, termasuk didalamnya antisipasi terhadap kondisi perubahan yang terjadi.
	7 Bagaimana perusahaan menetapkan sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai sasaran?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana pimpinan mengkonversikan pencapaian perencanaan/sasaran terhadap kebutuhan sumberdaya yang diperlukan, dalam hal ini termasuk kebutuhan peningkatan pengetahuan dan ketrampilan, jika diperlukan.
	8 Bagaimana perusahaan menetapkan indikator kinerja pencapaian sasaran?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana pimpinan menetapkan kriteria keberhasilan/ tolok ukur pencapaian sasaran.
A.1.3	Tanggung Jawab Sosial	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana tanggung jawab perusahaan terhadap aspek-aspek yang terkait dengan sistem sosial, lingkungan dan keuangan kepada masyarakat sekitar.</i>
	1 Apa dampak dari proses pelayanan jasa terhadap lingkungan masyarakat sekitarnya?	Perusahaan diminta untuk menguraikan dampak dari proses produksi dan produk terutama kepada lingkungan masyarakat sekitar, jika ada.

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
	2 Apa program dan bagaimana realisasinya untuk mengurangi atau menghilangkan dampak tersebut?	Jika butir proses produksi dan produk berdampak negatif kepada lingkungan masyarakat sekitar maka perusahaan diminta untuk menguraikan rencana tindakan untuk menghilangkan atau mengurangi dampak kepada masyarakat sekitar termasuk realisasi pelaksanaannya.
	3 Jelaskan program dan realisasi dukungan terhadap masyarakat sekitar (pendidikan, kesehatan, sarana dan prasarana, agama)!	Perusahaan diminta untuk menguraikan program dan realisasi kegiatan, apakah terkait dengan kegiatan pendidikan, kesehatan, agama ataupun pembangunan sarana prasarana kepada masyarakat sekitar sebagai kontribusi perusahaan terhadap kelanggengan keutuhan pembangunan masyarakat sekitar .
A.2	Fokus pada Pelanggan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan berupaya untuk secara konsisten memelihara hubungan dengan pelanggan.</i>
A.2.1	Pengetahuan Pasar dan Pelanggan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan berupaya untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.</i>
	1 Jelaskan metoda yang digunakan perusahaan untuk mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar untuk masa kini maupun mendatang? (apabila relevan)	Perusahaan diminta untuk menjelaskan cara yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan serta kondisi pasar baik untuk keperluan masa kini maupun masa datang. Jasa yang diberlakukan regulasi mungkin tidak terlalu fokus kepada masalah ini, namun demikian perusahaan diminta untuk menguraikan apa yang dilakukan pimpinan dalam mempertahankan pasar dan pelanggan.
	2 Bagaimana perusahaan menetapkan target pelanggan dan segmen pasar serta bagaimana mengevaluasinya ? (apabila relevan)	Perusahaan diminta untuk menguraikan cara yang digunakan perusahaan untuk menetapkan pelanggan dan segmen pasar yang akan dijadikan fokus dalam kurun waktu tertentu termasuk bagaimana cara mengevaluasi pencapaiannya. Jasa yang harus mengikuti regulasi mungkin tidak terlalu fokus kepada masalah ini, namun demikian perusahaan diminta untuk menguraikan apa yang dilakukan pimpinan untuk mengevaluasi pencapaian target pelanggan dan segmen pasar yang telah ditetapkan.
	3 Apa yang menjadi persyaratan, harapan dan keinginan pelanggan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan apa yang menjadi persyaratan, harapan dan keinginan pelanggan.
	4 Bagaimana perusahaan melakukan evaluasi terhadap persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan cara yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi kemampuan perusahaan dalam mengalokasikan seluruh sumberdaya yang dimiliki untuk memenuhi persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan.
	5 Apakah hasil evaluasi digunakan sebagai masukan dalam perbaikan program?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana hasil evaluasi yang telah dilakukan diterapkan atau diimplementasikan ke dalam program pengembangan perusahaan.
	6 Bagaimana perusahaan mengkomunikasikan persyaratan pelanggan kepada seluruh personel perusahaan agar memiliki tanggung jawab untuk memahami dan memenuhi persyaratan tersebut?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana pimpinan mengkomunikasikan dan menterjemahkan persyaratan pelanggan ke dalam masing-masing bagian kegiatan yang terkait sehingga seluruh personel perusahaan memiliki tanggung jawab atas kontribusinya dalam pencapaian persyaratan pelanggan.
A.2.2	Hubungan dengan Pelanggan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan memelihara hubungan dengan pelanggannya.</i>
	1 Bagaimana perusahaan menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan dalam hal terjadi komplain/keluhan pelanggan.
	2 Bagaimana pengukuran kepuasan pelanggan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk menilai sejauh mana pelanggan telah merasa puas/tidak puas atas produk dan pelayanan perusahaan Saudara termasuk didalamnya cara penetapan standar kriteria pelanggan puas/tidak puas .
	3 Bagaimana cara perusahaan anda membangun hubungan dengan pelanggan secara efektif ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk membina hubungan baik dengan pelanggan dalam upaya menciptakan kesetiaan pelanggan (<i>customer loyalty</i>).
	4 Bagaimana analisis dan evaluasi terhadap hubungan dengan pelanggan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan mengevaluasi dan menganalisis informasi dan kondisi hubungan dengan pelanggan.

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
A.3	Pengembangan sumberdaya	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan mendayagunakan sistem dan mengembangkan sumberdaya yang dimiliki guna pencapaian sasaran perusahaan.</i>
A.3.1	Pembelajaran Perusahaan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan melakukan proses pembelajaran bagi organisasi dan personil untuk pengembangan perusahaan.</i>
	1 Metode apa yang digunakan perusahaan untuk menyebarkan pengetahuan (<i>knowledge sharing</i>) untuk mencapai sasaran perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan metode yang digunakan untuk penyebaran pengetahuan dan ketrampilan baru bagi personil atau program peningkatan berkesinambungan bagi organisasi.
	2 Bagaimana evaluasi efektivitas dari metode yang diterapkan pada butir A.3.1.1?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana perusahaan melakukan evaluasi atas metode yang telah digunakan.
A.3.2	Pengembangan Sumberdaya Manusia (SDM)	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai cara perusahaan melakukan program pengembangan sumberdaya manusia.</i>
	1 Bagaimana sistem pengembangan SDM perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan meningkatkan kompetensi (profesionalisme) personel perusahaan.
	2 Apa indikator keberhasilan sistem pengembangan SDM Perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan kriteria keberhasilan dari program pengembangan SDM yang telah dilaksanakan.
	3 Bagaimana pelaksanaan dan evaluasi sistem pengembangan tersebut?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana realisasi pelaksanaan dari program yang telah ditetapkan dan bagaimana cara mengevaluasi pelaksanaan program tersebut.
	4 Bagaimana tindak lanjut hasil evaluasi sistem pengembangan SDM perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan tindak lanjut atas evaluasi yang telah dilakukan pada butir A.3.2.3, jika ada.
A.3.3	Pengembangan Infrastruktur	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai program pengembangan infrastruktur di perusahaan.</i>
	1 Uraikan program pengembangan infrastruktur yang dilakukan perusahaan!	Perusahaan diminta untuk menguraikan program pengembangan infrastruktur perusahaan baik yang telah berjalan maupun yang akan dilakukan di masa datang.
	2 Faktor-faktor apa sajakah yang dipertimbangkan pada saat menetapkan program pengembangan infrastruktur?	Perusahaan diminta untuk menguraikan faktor/aspek teknis dan non teknis yang mempengaruhi program pengembangan infrastruktur perusahaan.
	3 Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut program pengembangan infrastruktur ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara mengevaluasi dan menindaklanjuti program pengembangan infrastruktur yang telah berjalan.
A.3.4	Lingkungan Kerja	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk memahami bagaimana perusahaan mengelola lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan.</i>
	1 Uraikan program perusahaan untuk meningkatkan lingkungan kerja (kesehatan, keselamatan, keamanan dan ergonomi serta keamanan produk!)	Perusahaan diminta untuk menguraikan program yang terkait dengan aspek pengembangan atau pemeliharaan kesehatan, keamanan dan ergonomi lingkungan kerja serta keamanan jasa yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yang dihasilkan.
	2 Bagaimana program di atas diterapkan dan dievaluasi serta bagaimana tindak lanjutnya?	Perusahaan diminta untuk menguraikan realisasi pelaksanaan program dan bagaimana cara mengevaluasi serta menindaklanjuti program yang telah dilaksanakan.
	3 Bagaimana dampak dari pelaksanaan program lingkungan kerja terhadap peningkatan produktivitas dan kepuasan karyawan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan dampak dari pelaksanaan program terhadap peningkatan produktivitas dan kepuasan karyawan.
A.4	Pengelolaan/Realisasi Produk	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana pengelolaan realisasi produk/pengelolaan proses kegiatan di perusahaan.</i>
A.4.1	Pengembangan Pemasok	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana upaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja pemasok yang berdampak kepada perusahaan.</i>
	1 Bagaimana sistem pengadaan barang dan jasa di perusahaan anda?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan melakukan pengadaan barang dan jasa.
	2 Apakah dalam kontrak pemasokan barang dan jasa, perusahaan mensyaratkan spesifikasi teknis SNI dan juga peraturan perundang-undangan lain yang berlaku?	Perusahaan diminta untuk menguraikan persyaratan SNI dan peraturan perundangan yang berlaku dalam proses pengadaan barang/jasa.

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
	3 Bagaimana perusahaan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kinerja pemasok terutama dalam hal mutu, keamanan dan lingkungan hidup?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk membantu meningkatkan kinerja pemasok khususnya yang terkait dengan mutu, keamanan dan lingkungan hidup.
A.4.2	Rencana Mutu (jika sesuai dengan karakter bisnis)	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana perencanaan kegiatan pelayanan jasa telah dilaksanakan oleh perusahaan (mungkin digunakan istilah lain namun yang utama adalah perencanaan yang komprehensif termasuk kegiatan pendukung hingga jasa sampai ke tangan pelanggan/distributor). Untuk karakteristik jasa tertentu rencana mutu dapat terintegrasi ke dalam prosedur kerja.
	1 Bagaimana perusahaan menetapkan rencana mutu?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk menetapkan rencana mutu.
	2 Bagaimana kebijakan perusahaan anda untuk mengakomodasi adanya perubahan persyaratan pasar/pelanggan, teknologi baru, dan regulasi dalam penetapan/revisi rencana mutu (<i>quality plan</i>)?	Dalam hal terjadi perubahan persyaratan pasar/pelanggan, teknologi baru, dan regulasi, perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk menyesuaikan rencana mutu dengan kondisi yang berlaku.
	3 Bagaimana penerapan standar termasuk SNI pada <i>quality plan</i> ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana standar (SNI atau standar lainnya) diberlakukan dalam rencana mutu.
A.4.3	Prosedur Kerja	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana cara pengelolaan prosedur kerja di kegiatan pelayanan jasa.
	1 Sebutkan prosedur kerja yang mengacu kepada persyaratan SNI untuk tahapan proses pelayanan jasa!	Perusahaan diminta untuk mengidentifikasi prosedur kerja yang mana saja yang mengacu kepada SNI (dibatasi hanya untuk proses utama).
	2 Bagaimana sistem pengendalian dokumen yang digunakan ? Lampirkan daftar dokumen?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara dan sistem pengendalian dokumen (misal: sentralisasi, <i>paperless</i> , melalui jaringan dsb) yang dilaksanakan oleh perusahaan.
	3 Bagaimana efektivitas penerapan dokumen pada setiap proses kerja?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana efektivitas dan sistem pengendalian dokumen yang dilaksanakan oleh perusahaan.
A.4.4	Pengendalian Proses	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sistem pengendalian proses di perusahaan.
	1 Bagaimana sistem untuk mengendalikan dan mencegah ketidaksesuaian yang terjadi dalam pengelolaan proses?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan melakukan pengendalian proses dan pencegahan agar tidak terjadi ketidaksesuaian proses.
	2 Bagaimana efektivitas penerapan sistem pengendalian proses dan pencegahannya?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan mengevaluasi efektivitas atas sistem yang diberlakukan.
	3 Bagaimana penanganan ketidaksesuaian yang ditemukan dan bagaimana tindak lanjutnya?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan menangani ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses produksi dan apa yang dilakukan oleh perusahaan setelah ketidaksesuaian diselesaikan.
A.4.5	Pengendalian Jasa	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sistem pengendalian jasa di perusahaan.
	1 Bagaimana perusahaan anda menjamin jasa yang sampai kepada pelanggan telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan menjamin bahwa jasa yang sampai kepada pelanggan/ distributor telah memenuhi persyaratan.
	2 Bagaimana sistem penanganan jasa untuk menjamin konsistensi mutu jasa?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan menjamin bahwa penanganan, penyimpanan dan distribusi jasa tidak akan merusak/mengurangi mutu jasa.
	3 Bagaimana kebijakan perusahaan untuk menangani jasa yang tidak memenuhi persyaratan dan sudah diterima pelanggan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan menangani produk yang tidak sesuai yang sudah beredar di pasar.
A.4.6	Penggunaan <i>Local Content</i>	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana keterlibatan bahan baku, SDM, teknologi, sarana prasarana lokal dalam kegiatan perusahaan.
	1 Uraikan penggunaan <i>local content</i> diperusahaan anda!	Perusahaan diminta untuk menguraikan kebijakan perusahaan dalam penggunaan <i>local content</i> dan perusahaan diminta untuk mengidentifikasi secara lengkap jenis dan besaran <i>local content</i> yang digunakan.

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
	2 Bagaimana usaha perusahaan anda untuk meningkatkan penggunaan <i>local content</i> ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan upaya perusahaan dalam peningkatan penggunaan <i>local content</i> termasuk jenis dan besarnya.
	3 Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut penggunaan <i>local content</i> ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara dan hasil evaluasi serta tindak lanjut atas kebijakan penggunaan <i>local content</i> yang telah dilakukan.
B	Awareness terhadap SNI	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana kepedulian perusahaan terhadap penerapan dan pengembangan Standar Nasional Indonesia (SNI) dalam memperoleh manfaat yang optimal.</i>
B.1	Kebijakan organisasi di Bidang Standardisasi	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana pimpinan perusahaan mengarahkan organisasi dalam menerapkan, mengembangkan dan mempromosikan standar, serta mengedukasi kepada pihak terkait.</i>
	1 Jelaskan kebijakan perusahaan yang terkait dengan standardisasi! Lampirkan bukti dokumen yang mendukung kebijakan tersebut!	Perusahaan diminta untuk menguraikan kebijakan pimpinan yang terkait dengan penerapan, pengembangan, promosi dan edukasi standar/SNI. Kebijakan tersebut bisa dituangkan dalam bentuk dokumen yang sesuai.
	2 Jelaskan rencana/program perusahaan dalam rangka meningkatkan penggunaan standar di perusahaan!	Perusahaan diminta untuk menguraikan rencana atau program dalam rangka peningkatan kesadaran SNI dengan mempertimbangkan jawaban dari pertanyaan butir 1. Program termasuk rencana sertifikasi/akreditasi/ pengembangan standar/edukasi, target waktu, dan sumberdaya yang dibutuhkan (baik SDM maupun sumberdaya lain).
	3 Apakah ada personel/fungsi yang ditugaskan untuk menangani standardisasi? Jelaskan!	Apabila ada, perusahaan diminta untuk menjelaskan personel/fungsi yang bertanggungjawab untuk menerapkan, mengembangkan serta mengedukasi standar dan lampirkan dokumen pendukung seperti <i>job description</i> , surat penunjukan atau dokumen lain yang sesuai.
B.2	Penerapan Standar	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan berupaya untuk secara konsisten menerapkan SNI dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesesuaian terhadap SNI.</i>
	1 Identifikasikan proses/produk termasuk bahan baku perusahaan yang menggunakan SNI dan sebutkan SNI yang digunakan!	Cukup jelas.
	2 Jelaskan metode yang digunakan perusahaan untuk memastikan kesesuaian penerapan SNI dengan persyaratan? Jika membutuhkan sertifikasi pihak ketiga apakah diupayakan melalui skema sertifikasi KAN (Komite Akreditasi Nasional)!	Perusahaan diminta untuk menguraikan cara yang dilakukan perusahaan untuk menjamin kesesuaian penerapan SNI bagi perusahaan maupun pemasok.
	3 Apakah perusahaan melakukan identifikasi permasalahan terkait dengan penggunaan SNI?	Cukup jelas.
	4 Bagaimana perusahaan mengevaluasi keefektifan penerapan butir 1 dan 2?	Cukup jelas.
B.3	Pengembangan Standar	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana partisipasi perusahaan dalam perumusan standar baru dan kaji ulang/revisi standar.</i>
	1 Jelaskan program keikutsertaan perusahaan dalam pengembangan standar!	Cukup jelas.
	2 Sebutkan jenis kegiatan sebagai realisasi dari program diatas!	Perusahaan diminta untuk menguraikan kegiatan yang dilakukan terkait dalam keikutsertaan pengembangan standar/SNI (Panitia Teknis Perumusan SNI/Masyarakat Standardisasi Indonesia (MASTAN)/BSN/TAS-QC/Konseptor/Editor/Mirror Committee/ Working Group/ Technical Committee).
	3 Bagaimana perusahaan mengevaluasi keefektifan keikutsertaan perusahaan dalam pengembangan standar?	Cukup jelas.
	4 Bagaimana tindak lanjut dari evaluasi tersebut?	Cukup jelas.

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
B.4	Edukasi dan Promosi SNI	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana peran serta perusahaan dalam mempromosikan SNI.</i>
B.4.1	Edukasi Standardisasi	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana peran serta perusahaan dalam meningkatkan pemahaman pemasok/pelanggan/masyarakat mengenai standardisasi.</i>
	1 Jelaskan program untuk mengedukasi pelanggan, pemasok, dan masyarakat tentang standardisasi termasuk SNI!	Perusahaan diminta untuk menguraikan program perusahaan untuk melaksanakan edukasi SNI kepada pelanggan/pemasok/masyarakat terhadap SNI yang terkait dengan perusahaan.
	2 Bagaimana program edukasi pada butir 1 itu dilaksanakan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan secara lengkap bagaimana program edukasi tersebut dilaksanakan (jenis kegiatan, kapan, di mana dilaksanakan), misalnya : melalui forum untuk menyampaikan informasi persyaratan standar kepada pemasok.
	3 Jelaskan evaluasi program edukasi dan bagaimana cara mengevaluasi program itu!	Perusahaan diminta untuk menguraikan pelaksanaan evaluasi untuk menilai keberhasilan program dan bagaimana cara evaluasi tersebut dilakukan.
	4 Bagaimana tindak lanjut dari evaluasi tersebut?	Cukup jelas.
B.4.2	Promosi SNI	
	1 Jelaskan program untuk promosi SNI!	Cukup jelas.
	2 Bagaimana perusahaan mempromosikan SNI ?	Perusahaan diminta untuk menjelaskan secara lengkap bagaimana perusahaan melakukan promosi SNI (media promosi, kapan, di mana dilaksanakan).
	3 Bagaimana perusahaan mengevaluasi program promosi tersebut?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana perusahaan melakukan evaluasi terhadap program promosi SNI yang telah dilakukan.
	4 Bagaimana tindak lanjut dari evaluasi tersebut?	Cukup jelas.
C	HASIL BISNIS	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai "trend" kinerja perusahaan dari berbagai aspek.</i>
C.1	Capacity perusahaan	
	Lampirkan kecenderungan pencapaian indikator kinerja proses selama 3 (tiga) tahun terakhir!	Perusahaan diminta untuk menunjukkan data pencapaian indikator penilaian kemampuan sesuai dengan karakteristik jasa, misalnya besarnya kehilangan daya (<i>losses</i>) dalam kelistrikan atau kecepatan waktu pelayanan, kesalahan pelayanan, tingkat cacat. Indikator lainnya dapat mencakup pengukuran mutu secara internal, hasil survei pelanggan atau data kinerja dari asosiasi selama kurun waktu 3 tahun terakhir.
C.2	Prospek Usaha	
	Lampirkan data pertumbuhan perusahaan terhadap kondisi pasar dan posisi persaingan, dukungan grup selama 3 (tiga) tahun terakhir!	Perusahaan diminta untuk menunjukkan data pertumbuhan perusahaan dibandingkan dengan industri jasa sejenis dalam memenuhi kebutuhan pasar (seyogyanya data yang dikeluarkan oleh asosiasi atau institusi terkait) untuk masa 3 tahun terakhir.
C.3	Kinerja Keuangan Perusahaan	
	Lampirkan data perkembangan perolehan laba, struktur modal, arus kas selama 3 (tiga) tahun terakhir!	Perusahaan diminta untuk menunjukkan laporan neraca 3 tahun terakhir (seyogyanya yang dikeluarkan oleh akuntan publik/ lembaga formal) termasuk nilai pendapatan, laba bersih, <i>Return On Assets</i> , <i>Return On Investment</i> (ROA/ROI) dan sebagainya.