

CERTIFICATE

certifies that the Quality Management System of

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KOTA DENPASAR

Jl. Ahmad Yani No. 98, Denpasar, Bali, Indonesia.

has been established and duly implemented and company applies it in accordance with
the standard

ISO 9001:2008

provisions for the following areas:

Provision of Services Relating to Water Supply;
New Connection and Disconnection of Water Supply Services, Water
Meter Reading and Billing Process and Customer Service



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jl. A. YANI No. 98 Telp. (0361) 231314, 231315, 240749

Fax. 234774 PO. Box. 3851

Email : pdam@denpasarkota.go.id



Certificate No.: Q - 5650/11
Expiry date: September 2014
Date of issue: 29.09.2011



This certificate is valid only if it is published
among valid certificates on www.qscert.eu

Ing. Marcel Slüch
chief executive

Tata Cara Pelayanan Masyarakat/Pelanggan PDAM Kota Denpasar

1. Tata cara pelayanan melalui penerimaan telepon masuk :

- Angkat gagang telepon ketika berdering, paling lama 3 kali deringan, sapa pelanggan dengan ucapan **“Om Swastiastu, selamat pagi/siang/sore/malam, PDAM Kota Denpasar, ada yang bisa dibantu?”**.
- Dengarkan permasalahan pengaduan dengan baik.
- Klarifikasi permasalahan pelanggan, jika permasalahan dapat langsung dijawab, maka berikan penjelasan dengan suara lembut. Apabila diperlukan tindakan lebih lanjut, maka tanyakan nama pelanggan, alamat, jenis pengaduan, dan nomor telepon yang bisa dihubungi, kemudian buat no. SPK dalam Aplikasi SIMPEL.
- Apabila telepon yang diterima perlu pindah ke Extention lain dan pelanggan harus menunggu, ucapkan **“Mohon ditunggu sebentar”**.
- Penerima telepon kedua ucapkan sapa yang sama seperti pada huruf a diatas.
- Apabila tidak ada yang ingin ditanyakan lagi oleh pelanggan, maka ucapkan **“Terimakasih telah menghubungi kami PDAM Kota Denpasar”**.

2. Tata cara pelayanan atas Penerimaan Kunjungan Pelanggan :

- Petugas pelayanan dan SATPAM sudah berada di tempat masing-masing pada pk. 08.00 wita.
- Masyarakat/pelanggan yang datang di sapa oleh SATPAM didepan mesin antrean dengan ucapan **“Om Swastiastu, ada yang bisa dibantu?”**.
- Perhatikan permintaan pelanggan
 - Apabila pelanggan akan membayar Air arahkan pelanggan atau dibantu untuk menekan nomor antrean pada pembayaran rekening.
 - Apabila masyarakat/calon pelanggan mendaftar dan membayar sambungan baru arahkan untuk menekan nomor antrean pada sambungan baru.
 - Apabila pelanggan minta informasi atau pengaduan arahkan untuk menekan nomor antrean pada informasi.
- Petugas pelayanan memanggil masyarakat/pelanggan melalui nomor antrean.
- Setelah pelanggan berdiri didepan petugas informasi/pengaduan sapa dengan ucapan **“Om Swastiastu, selamat pagi/siang/sore, silahkan duduk, ada yang bisa dibantu?”** dengan posisi tangan di dada.
- Klarifikasi permasalahan pelanggan
 - Jika masyarakat/pelanggan membutuhkan informasi, maka berikan penjelasan dengan tersenyum dan dengan nada suara yang lembut, bila informasi yang disampaikan ada persyaratan dan biaya sampaikan kepada pelanggan.
 - Jika pelanggan menyampaikan pengaduan, perhatikan jenis pengaduan, catat laporan jenis pengaduan pada aplikasi SIMPEL, tanyakan nama, alamat, nomor telpon yang bisa dihubungi dan apabila permasalahannya memerlukan koordinasi dengan bagian terkait, maka pelanggan diminta menunggu **“Mohon tunggu sebentar kami perlu koordinasi dengan bagian terkait”**.
 - Apabila pelanggan memerlukan kepastian, berikan kepastian waktu/hari penyelesaiannya.
- Tanyakan **“Masih ada lagi yang bisa kami bantu?”**.
- Apabila tidak, ucapkan **“Terimakasih atas kunjungan bapak/ibu”** kemudian berikan media informasi layanan PDAM Kota Denpasar.
- Selanjutnya arahkan pelanggan untuk menuju Polling kepuasan pelanggan.

Denpasar, 2 Januari 2012
an. Direksi Perusahaan Daerah Air Minum
Kota Denpasar
Direktur Utama

Ir. Putu Gede Mahaputra, MM