

tersebut dapat dikemukakan secara lisan dan tertulis. Penyelesaian pengaduan dilakukan secara berjenjang sesuai hirarki berikut ini:

1. Tingkat pertama, antara pegawai dengan atasan langsung.
2. Tingkat kedua, antara pegawai dengan atasan dari atasan langsungnya.
3. Tingkat ketiga, antara pegawai dengan kantor wilayah/grup dengan sepengetahuan *Human Capital Services Group*.

Waktu maksimal penyelesaian pengaduan untuk setiap tingkat tersebut yaitu 30 hari kerja. Jika pengaduan belum diselesaikan, maka pegawai dapat meminta bantuan kepada pengurus SPBM untuk mewakili atau mendampingi dalam penyelesaian lebih lanjut. Apabila pengaduan tersebut belum juga dapat diselesaikan secara internal (bipartit), maka upaya penyelesaian dilakukan sesuai perundang-undangan yang berlaku. Selama periode pelaporan, tidak terdapat pengaduan tentang praktik ketenagakerjaan. [G4-LA16]

Kinerja Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Untuk mewujudkan produktivitas kerja yang optimal Perusahaan berkomitmen untuk memastikan keselamatan dan kesehatan kerja terjaga. Oleh karena itu, Perusahaan telah memiliki peraturan pengelolaan terkait K3 yang tercantum dalam PKB Bab IV Pasal 25 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Hingga tahun 2015, Perusahaan belum memiliki komite K3 yang melibatkan dari perwakilan pegawai, namun Perusahaan telah mengidentifikasi risiko kecelakaan kerja beserta cara pengelolaannya sesuai dengan kebutuhan di dalam kantor dan di lapangan saat dinas.

can be presented verbally and in writing. Complaint settlement is conducted in phases according the following hierarchy:

1. The first level, among the employee and immediate supervisor.
2. The second level, among the employee and the superior of his immediate supervisor.
3. The third level, among the employee and regional office / group with the knowledge of Human Capital Services Group.

The maximum time for each level of complaint settlement is 30 working days. If a complaint has not been resolved, the employee may request assistance to the board of SPBM to represent or accompaniment in the further settlement. If the complaint cannot be resolved internally (bipartite), then the settlement is conducted according to the prevailing law. During the reporting period, there are no complaints about labor practices. [G4-LA16]

Occupational Health and Safety Performance

To realize optimal productivity, the Company is committed to ensuring safety and occupational health. Therefore, the Company has issued management regulations related K3 (Occupational Health and Safety) as quoted in Collective Labor Agreement Chapter IV, Article 25 concerning the Occupational Health and Safety. Until 2015, the Company has not had a K3 committee involving the employees representatives, however the company has identified the risks of occupational accidents as well as their management according to the needs in the office and in the field during work service.

Di Dalam Kantor In Office	1. Pelatihan dan pemberian informasi evakuasi dari gedung bertingkat secara berkala. 2. Pelatihan dasar penggunaan alat pemadam kebakaran. 3. Pelatihan penyelamatan korban dari dalam gedung yang diikuti oleh pekerja pengamanan gedung. 4. Perlengkapan fasilitas dengan peralatan dasar keselamatan yang relevan dan memadai, termasuk tabung oksigen (O₂), kotak obat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), perosotan (tangga luncur) darurat pada jendela keluar (<i>exit window</i>). 5. Penyediaan mobil ambulan di kantor pusat dan di kantor cabang 1. Periodic training and information on the evacuation from the story building. 2. Basic training on the use of fire extinguishers. 3. Training on the casualty rescue from a building followed by the building security staff. 4. Facility equipment with relevant and adequate safety basic tools, including Oxygen tube, First Aid Kit, emergency sliding ladder in the exit window. 5. Provision of ambulance in the head office and branch offices.
Di Lapangan Saat Dinas In The Field On Duty	1. Peraturan bagi setiap pekerja untuk mengikuti <i>safety induction</i> 2. Pembekalan seluruh pekerja dengan polis asuransi kecelakaan kerja yang mencakup personal <i>accident</i> dan program Jaminan Kecelakaan Kerja 1. Regulation for all employees to follow <i>safety induction</i> 2. Provide all employees with insurance policy for occupational accident which covers personal accident and Occupational Accident Security Program

Salah satu indikator keberhasilan Perusahaan pada aspek K3 tahun 2015 adalah jumlah kecelakaan kerja Perusahaan tercatat nihil atau *Zero Accident*. [G4-LA6]

Among other indicators of Company success on the aspect of K3 (Occupational Health and Safety) in 2015 was the Company accident rate recorded as *Zero Accident*. [G4-LA6]

Komitmen Perusahaan mengenai kesehatan para pekerja juga diwujudkan melalui meningkatnya limit fasilitas kesehatan yaitu pengobatan rawat jalan, jaminan rawat gigi dan kunjungan dokter. Perusahaan juga memberikan fasilitas kesehatan bagi keluarga pegawai dengan ketentuan bagi anak adalah sampai dengan usia 21 tahun bagi yang belum bekerja dan belum menikah. Khusus bagi anak masih sekolah, belum bekerja dan belum menikah adalah sampai dengan usia 25 tahun. Ketentuan ini telah tercantum dalam PKB Bab VII Pasal 37 tentang Fasilitas Kesehatan. Selama tahun 2015, Perusahaan melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan antara lain:

1. Donor Darah
Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali dan diikuti oleh 750 pegawai.

The Company Commitment on the health of employees is also materialized through the improved limit for health facility namely outpatient medication, dental security, and doctor visit. The Company also provides health facility for the employees' family with the following stipulation: children up to 21 years old, those who are still single and unemployed. Special for students, unemployed and single are those aged maximum 25 years old. These stipulations have been defined in the Collective Labor Agreement concerning Health Facility. During 2015, the Company held a number of activities related to health such as:

1. Blood Donor
Conducted every three months and participated by 750 employees.