

Dengan menjalankan prosedur keselamatan kerja yang benar dan disiplin, seluruh anggota perusahaan yang terlibat memperoleh akibat yang positif, yaitu tingkat kecelakaan kerja yang rendah, sebagaimana terlihat dalam data berikut:

By carrying out work safety procedures in a correct and disciplined manner, every member of the Company will benefit from low work accident rate; as reflected in the following data:

	2016	2017
Safe man Hours	2.342.322	3.547.862
Total Recordable Injury Rate (TRIR)	0,43	1,51
Lost Time Injury Frequency (LTIF)	0,43	0,91

Keterangan | Explanation:  
RWDC = Restricted Work Day Case + Medical Treatment Case  
LTI = Lost Time Injury

## Tanggung Jawab Sosial dan Masyarakat

### Rencana Kegiatan

Bagi Perseroan, setiap proyek pembangunan yang dilakukan harus memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar. Dampak positif tersebut diharapkan berupa kesejahteraan serta kemampuan untuk meningkatkan taraf hidup yang lebih baik dan mandiri. Berlandaskan pemahaman tersebut, Perseroan selalu mengedepankan kepentingan kesejahteraan masyarakat dan dampak sosial di setiap lokasi proyek-proyek yang digarapnya. Hal ini selalu terbukti dengan penyerapan tenaga kerja sekitar yang besar dalam proyek-proyek pengembangan dan kota-kota mandiri Perseroan.

Selain itu, pembangunan rumah sakit dan klinik Perseroan dilakukan juga guna meningkatkan taraf kesehatan masyarakat sekitar, serta memberikan kesadaran akan pentingnya kesehatan melalui berbagai seminar kesehatan yang rutin diadakan.

### Kegiatan yang Dilakukan

Pada tahun 2017, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesadaran dan pengetahuan mengenai kesehatan, Siloam Hospitals menyelenggarakan seminar kesehatan rutin sebagai berikut:

1. Seminar Kesehatan "Mengenal Gejala Dini dan Penanganan Terpadu Gagal Jantung" pada 14 Februari 2017 di Tangerang
2. Seminar Kesehatan "Updates on Heart Failure Management, The Role of Heart Failure" pada 17 Februari 2017 di Tangerang
3. Seminar Dokter "Diagnosis dan Tatalaksana Epilepsi Terkini dalam Praktek Sehari-hari" pada 1 April 2017 di Tangerang
4. Seminar Awam "Kupas Tuntas Mitos dan Pengobatan Epilepsi" pada 8 April 2017 di Tangerang
5. Seminar Awam "Kupas Tuntas Masalah Kolesterol Tinggi" pada 10 Juni 2017 di Tangerang

## Responsibility to Social and Communities

### Activity Plan

For the Company, every development project has to contribute positive impacts for the surrounding communities. Those positive impacts are expected to bring welfare as well as to improve living conditions to be better and more independent. Based on that premise, the Company will always put forward the interest of community welfare and social impacts at every location where the Company operates its projects. This is demonstrated by the high employment rate and jobs created around the Company's development project areas and townships.

Apart from that, the Company also builds hospitals and clinics to positively improve the health of the surrounding communities, as well as raise awareness about the importance of health through routine health seminars.

### Activities

In 2017, as a part of an effort to raise health awareness and knowledge, Siloam Hospitals held routine health seminars as follows:

1. Health Seminar "Recognizing the Early Signs and Integrated Treatment of Heart Failure" on February 14<sup>th</sup> 2017 in Tangerang.
2. Health Seminar "Updates on Heart Failure Management, The Role of Heart Failure" on February 17<sup>th</sup> 2017 in Tangerang.
3. Doctor's Seminar "Diagnosis and the Latest Procedure for Epilepsy in Daily Practice" on April 1<sup>st</sup> 2017 in Tangerang.
4. Seminar for Novices "Myth Busting of Epilepsy Treatment" on April 8<sup>th</sup> 2017 in Tangerang
5. Seminar for Novices "Everything You Need to Know About High Cholesterol Problems" on June 10, 2017 in Tangerang.

## Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

### Corporate Social Responsibility

6. Mengadakan Holiday Camp untuk anak-anak agar mengenal dan belajar tentang dunia kesehatan sambil bermain, pada 22-23 Juni 2017 dan 6-7 Juli 2017 di Tangerang
7. Diskusi "Mencegah dan Menangani Osteoporosis", pada 28 Oktober 2017 di Jakarta

Pada Oktober 2017, harian Kompas juga mencatat bahwa Siloam Hospitals berpartisipasi dalam diskusi "Mencegah dan Menangani Osteoporosis" pada Hari Osteoporosis Sedunia yang diperingati pada 20 Oktober. Forum Diskusi Kesehatan ini diprakarsai oleh harian Kompas sendiri dengan menggandeng ahli reumatologi dari Siloam Hospitals Lippo Village.

Selain seminar kesehatan, selama 2017 Perseroan, melalui anak-anak usahanya juga melakukan berbagai kegiatan sosial antara lain sebagai berikut:

1. Pada 28 Oktober 2017, Siloam Hospitals Simatupang, Jakarta, bekerjasama dengan Gereja Katolik St. Stefanus, Cilandak melakukan Bakti Sosial Khitanan Massal.
2. Pada 16 Juni 2017, Gajah Mada Plaza, Jakarta melakukan kegiatan Berbagi Berkah Ramadhan, membagikan sembako untuk warga sekitar dan berbuka puasa bersama anak yatim piatu sekitar.
3. Pada 13 Juni 2017, Lippo Malls meresmikan beroperasinya musala yang berlokasi di lantai dua Lippo Mall Puri, Jakarta Barat. Musala tersebut memiliki sekitar 1.000 meter persegi dan mampu menampung antara 500 hingga 600 jemaah. Musala tersebut diresmikan oleh Walikota Jakarta Barat Anas Effendi. Pada saat yang bersamaan juga dilakukan santunan kepada anak yatim.
4. Lippo Plaza Kramat Jati bekerjasama dengan PMI setiap 3 bulan sekali secara rutin menyelenggarakan Program Donor Darah.
5. Pada 15 Juni 2017, Plaza Semanggi menyelenggarakan Buka Bersama dengan 100 Anak Yatim dari Rumah Zakat, Plangi Sky Dining 10<sup>th</sup> Floor

6. Arranged Holiday Camps for children to recognize and learn about the world of health while having fun, on June 22 to 23, 2017 and July 6 to 7, 2017 in Tangerang
7. Discussion "Prevention and Treatment of Osteoporosis," on October 28, 2017 in Jakarta.

In October 2017, Kompas newspaper also noted that Siloam Hospitals participated in the discussion "Prevention and Treatment of Osteoporosis" on the World Osteoporosis Day that is commemorated on October 20. This health discussion forum was initiated by Kompas newspaper by engaging with rheumatology experts from Siloam Hospitals Lippo Village.

Additional to the health seminars, the Company organized several social events in 2017 through its subsidiaries; such as:

1. On October 28, 2017, Siloam Hospitals Simatupang, Jakarta, collaborated with Catholic Church St. Stefanus, Cilandak did a social service in the form of mass circumcision.
2. On June 16, 2017, Gajah Mada Plaza, Jakarta, did a charitable activity to welcome the month of Ramadan, by distributing essential goods (*sembako*) for local communities and breakfasting with local orphans.
3. On June 13, 2017, Lippo Malls officially declared the operation of Moslem prayer's room (*musala*) located on the second floor of Lippo Mall Puri, West Jakarta. The *musala* has an area of 1000 sqm and able to contain 500 to 600 persons (*jamaah*). The *musala* was officially announced by West Jakarta Mayor Anas Effendi. At the same time, charity was distributed to orphans.
4. Lippo Plaza Kramat Jati in cooperation with PMI routinely held Blood Donor Program once in every 3 months.
5. On June 15, 2017, Plaza Semanggi held breakfasting event together with 100 orphans from Rumah Zakat (zakat house), at Plangi Sky Dining 10<sup>th</sup> Floor.



#### Kegiatan Ramadhan 1438 H Buka Puasa bersama anak Panti asuhan Nurul Aitam

Kegiatan buka puasa bersama anak panti diselenggarakan oleh Management Palembang Square di hotel S-One dengan mengundang panti asuhan Nurul Aitam (20 anak) sekaligus membagikan sembako. Daging yang dipotong dibagikan kepada seluruh karyawan *Management* & karyawan *outsourcing*, penduduk sekitar, dan panti asuhan.

#### Activity of Ramadan 1438 H Break fasting together with orphans from Nurul orphanage

The activity of breakfasting with orphans was held by the management of Palembang Square in S-One hotel by inviting orphans from Nurul Aitam orphanage (20 orphans) and distributing *Sembako*. The meat was cut and distributed to every management employee and outsourced employee, local communities, as well as local orphanage.



**Kegiatan Idul Adha 1438 H  
Potong hewan Qurban**

Kegiatan pemotongan hewan qurban (sapi sejumlah 4 ekor dan kambing sebanyak 1 ekor) diselenggarakan setiap tahun oleh Management Palembang Square. Daging yang dipotong dibagikan kepada seluruh karyawan Management & karyawan outsourcing, penduduk sekitar, dan panti asuhan.

**Event of Idul Adha 1438 H  
Qurban butchering**

The butchering event of qurban animal (4 cows and 1 goat) is held every year by the management of Palembang Square. Butchered meat is distributed to every Management employee and outsourced employees, local communities, and local orphanage.

6. Pada 1 September 2017, Manajemen Palembang Square mengadakan kegiatan pemotongan hewan qurban.
7. Pada 7 Desember 2017, Grand Paladium Mall merayakan Natal bersama serta melakukan pembagian bingkisan natal kepada para janda tidak mampu yang tinggal di sekitar lokasi mal.
8. Pada 17 Juni 2017, Mall City of Tomorrow Surabaya bekerja sama dengan beberapa organisasi dan *tenant* mall menyelenggarakan kegiatan Cito Berbagi kasih Ramadhan bersama Anak Yatim dan pada 17 Desember 2017 menyelenggarakan acara Cito Berbagi Kasih Natal Bersama Panti Asuhan.
9. Pada 19 Januari, 15 Juni, dan 19 Oktober 2017, Gajah Mada Plaza, Jakarta bekerjasama dengan Keluarga Besar Pengusaha Gajah Mada Plaza dan Palang Merah Indonesia melakukan kegiatan Donor Darah.
10. Pada 27 September 2017 dan 23 Desember 2017, Blu Plaza menyelenggarakan kegiatan donor darah yang bekerja sama dengan Siloam Hospitals mengadakan cek kesehatan gratis (Cek Tekanan Darah, Cek Gula Darah, Cek Kolesterol dan Asam Urat) pada tanggal 29 Januari 2017 dan kegiatan Berbagi Berkah Ramadhan pada 15 Juni 2017.
11. Pada 11 Desember 2017, Lippo Karawaci bersama dengan perusahaan-perusahaan lain yang tergabung dalam Lippo Group menyerahkan bantuan kepada mahasiswa berprestasi melalui program "Bantuan Mahasiswa Berprestasi (BMB) Lippo Group 2017" kepada 10 perguruan tinggi negeri (PTN). Penyerahan simbolis bantuan senilai total Rp1,5 miliar disaksikan oleh Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Prof. H. Mohamad Nasir, Ph.D, Ak. dan Presiden Komisaris Lippo Group Theo L. Sambuaga. Ke 10 PTN yang mahasiswanya menerima BMB LG 2017 adalah Politeknik Negeri Padang (PNP), Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung (POLMANBABEL), Institut Teknologi Sumatra (ITERA), Universitas Singaperbangsa Karawang (UNSIKA), Universitas
6. On September 1, 2017, Management of Palembang Square held *qurban* (sacrifice) event.
7. On December 7, 2017, Grand Paladium Mall held a Christmas event as well as Christmas parcel distribution for underserved widows who live around the mall.
8. On June 17, 2017, Mall City of Tomorrow Surabaya in cooperation with several organizations and mall tenants held an activity "Cito Ramadan Compassion Sharing with Orphans" and on December 17, 2017 held an event called Cito Christmas Compassion Sharing with Orphanage.
9. On January 19, June 15, and October 19, 2017, Gajah Mada Plaza, Jakarta cooperating with the Big Family of Gajah Mada Plaza Entrepreneurs and Indonesian Red Cross held a Blood Donor event.
10. On September 27, 2017 and December 23, 2017, Blu Plaza held a blood donor event by cooperation with Siloam Hospitals including free medical checks (blood pressure check, blood sugar level check, cholesterol check and uric acid test) on January 29, 2017 and Ramadan Sharing of Blessing event on June 15, 2017.
11. On December 11, 2017, Lippo Karawaci collaborated with other companies inside the Lippo Group awarded scholarships for accomplished students with "Accomplished Student Aid (*Bantuan Mahasiswa Berprestasi – BMB*) Lippo Group 2017" to 10 state universities (*Perguruan Tinggi Negeri – PTN*). The symbolic aid awarding, which is worth Rp1.5 billion, was witnessed by the Minister of Research, Technology, and Higher Education Prof. H. Mohamad Nasir, Ph.D, Ak. and Lippo Group's President Commissioner Theo L. Sambuaga. Those 10 PTNs with BMB LG 2017-receiving students are Politeknik Negeri Padang (PNP), Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung (POLMANBABEL), Institut Teknologi Sumatra (ITERA), Universitas Singaperbangsa Karawang (UNSIKA), Universitas Pembangunan

## Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

### Corporate Social Responsibility

Pembangunan Nasional Veteran (UPNV) Jakarta, Universitas Negeri Semarang (UNNES), Politeknik Negeri Banyuwangi (POLIWANGI), Universitas Negeri Borneo Tarakan (UBT), Universitas Sembilanbelas November (USN) Kolaka, dan Politeknik Negeri Manado (POLIMDO).

12. Perseroan juga memperhatikan penyerapan lapangan kerja. Setiap proyek pengembangan di bawah Lippo Karawaci atau anak usahanya dipastikan dapat bermanfaat bagi warga sekitar. Kota mandiri utama Perseroan membuka lapangan kerja bagi 48.734 orang, sementara Lippo Cikarang yang dirancang sebagai kota mandiri industri ringan bebas polusi menyerap sekitar 500.500 pekerja. Jumlah ini belum termasuk mereka yang turut mengelola 47 mal dan 9 hotel Perseroan di seluruh Indonesia.

Selain itu, Lippo Malls Indonesia secara rutin juga menyelenggarakan berbagai kegiatan sosial dan kemasyarakatan di seluruh mal yang dikelolanya dalam bentuk kegiatan menyambut Ramadhan dan Natal dengan masyarakat kurang mampu di sekeliling mal serta kegiatan donor darah dan pengecekan kesehatan. Kegiatan-kegiatan tersebut diselenggarakan sendiri oleh masing-masing mal dan juga bersama-sama dengan berbagai organisasi keagamaan, PMI, dan Siloam Hospitals.

#### Dampak atas Kegiatan CSR

Berhubung lini bisnis Perseroan mencakup semua segmen kebutuhan yang diperlukan masyarakat masa kini, yaitu mulai dari lahir, tumbuh, sekolah, kesehatan, hingga wafat, kami yakin kehadiran Perseroan beserta mega proyek-proyeknya selama ini telah memberikan dampak signifikan pada lingkungan sekitarnya. Ditambah dengan rangkaian kegiatan CSR yang dilaksanakan Perseroan, masyarakat akan lebih merasakan dampak positif dari fasilitas yang dikembangkan Perseroan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat masa kini.

### Tanggung Jawab Terhadap Konsumen

#### Kegiatan yang Dilakukan

Untuk mempertahankan kualitas dan jumlah konsumen, Perseroan menjalankan program serta kegiatan tanggung jawab sosial di semua produk dan jasa serta konsumen, salah satunya melalui mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan.

Sebagai pengembang terkemuka di Indonesia, Lippo Karawaci merencanakan secara matang proyek-proyek pengembangan yang dimilikinya, terutama proyek hunian berskala besar seperti super blok dan kota

Nasional Veteran (UPNV) Jakarta, Universitas Negeri Semarang (UNNES), Politeknik Negeri Banyuwangi (POLIWANGI), Universitas Negeri Borneo Tarakan (UBT), Universitas Sembilanbelas November (USN) Kolaka, and Politeknik Negeri Manado (POLIMDO).

12. The Company also pays attention to employment rate and creation. Every development project that operates under Lippo Karawaci or its subsidiaries is held accountable to bring positive impact for their local communities. The Company's main independent city opened job opportunities for 48,734 people, meanwhile Lippo Cikarang with its design concept as an independent light industrial pollution-free city absorbed around 500,500 workers. The figure has not included the employees who managed 47 malls and 9 hotels of the Company throughout Indonesia.

Moreover, Lippo Malls Indonesia also routinely holds social and community activities in every mall, which is managed by the Company, through Ramadan and Christmas-welcoming events by inviting underprivileged communities around the malls, blood donor events, and health checks. Those events were held independently either by each mall or together with various organizations including religious organizations, Indonesian Red Cross, and Siloam Hospitals.

#### Impact of CSR Activity

Since the Company's business segments cover every need of a modern society, from birth, growth, school, health, and to its passing, we believe that the Company's presence with its mega-projects has brought significant impact to the surrounding environment. Along with CSR activities carried out by the Company, the community would be more receptive to the positive impact from facilities that the Company has developed to meet the requisites of the modern society.

### Responsibilities to Customers

#### Activities

To maintain quality and the number of customers, the Company organizes programs and social responsibility activities across its product and service lines through the mechanism of Customer Complaint Handling.

As an established developer in Indonesia, Lippo Karawaci comprehensively plans its development projects, especially for large-scale residential development projects such as superblocs and townships. Each development

mandiri (*township*). Kawasan pengembangan tersebut direncanakan mulai infrastruktur, *public utilities*, *block plan*, pemanfaatan lahannya, tata ruang, dan lain seterusnya.

Perseroan menganggap hal tersebut tidaklah cukup. Perseroan menyadari bahwa melakukan perencanaan dan pengembangan itu satu hal, tetapi memberikan pelayanan kepada para konsumen setelah unit selesai dibangun, diserahkan-terimakan ke mereka, dan kenyamanan saat mereka tinggal juga merupakan hal yang penting untuk diperhatikan.

Dari pertimbangan tersebut, maka lahirlah konsep Town Management Division (TMD). Dalam hal ini Lippo Karawaci merupakan pelopor, dahulu pengembang lain biasanya merasa bahwa pekerjaan mereka selesai setelah rumah atau apartemen diserahkan kepada pembeli dan RT/RW terbentuk. Alhasil, dalam perkembangannya sering terjadi perubahan dari rencana awal pengembangan kawasan tersebut, sehingga menimbulkan kekecewaan bagi para pembeli. Selain memberikan nilai tambah, Perseroan tidak ingin mengecewakan para pembeli. Konsep ini kemudian diterapkan di semua proyek pengembangan besar Perseroan.

TMD menjaga agar kota yang telah dibangun dengan baik dapat terus berjalan dengan baik dan tetap terjaga sesuai dengan perencanaannya. Ruang lingkup kerjanya sangat luas. Mulai dari mengoperasikan infrastruktur kota seperti pengelolaan air bersih, kebersihan, renovasi bangunan hingga memberikan jasa-jasa bantuan yang secara berkala dibutuhkan penghuni. TMD siap membantu mereka mulai dari mengurus Pajak Bumi dan Bangunan hingga menyediakan tenaga-tenaga teknis yang dapat segera membantu memperbaiki kerusakan di properti yang telah dibeli.

Tersedia nomor hotline pelayanan aduan penghuni agar memudahkan TMD untuk merecord semua keluhan penghuni yang masuk setiap harinya. Nomor hotline tersebut adalah 021-5460911. Selain itu, sistem informasi dirancang Perseroan untuk mengetahui sudah sampai di mana bantuan yang diberikan kepada masing-masing penghuni. Sistem informasi ini juga mendukung petugas pengganti selalu *ter-update* ketika terjadi pergantian *shift*. Catatan historis setiap layanan ini sangat berharga bagi pengelola pemukiman, sebagai masukan dalam pengembangan layanan berikutnya.

area was planned in careful details; from its infrastructure, public utilities, block plan, area utilization, to its spatial organization.

The Company believes that all these are not yet enough. The Company recognizes that planning and developing is one thing, but providing services to the consumers after their units are finished, property handover, and setting up their own comfort while occupying their new spaces are as important.

From such considerations, the concept of Town Management Division (TMD) emerged. In this particular area, Lippo Karawaci is the pioneer, whilst in the past, other developers have thought that their job was done after they handed the house or apartment to the new owner and forming RT/RW, very-local community leaders. As a result, there were always changes or deviations from initial planning phase which subsequently led to disappointment and buyers' remorse. Not only does the Company want to provide an added value, it also strives to meet the expectation of its buyers and avoid disappointing them. This concept then applied to every major development project of the Company.

TMD keeps the town running well and maintained. The scope of its work is very extensive. Ranging from how to operate city infrastructure such as clean water treatment, sanitation, renovation of buildings, to providing support services periodically needed by residents. TMD is ready to help the residents from arranging their property tax to providing technical services that would immediately help fixing any malfunction in the purchased property.

There is a complaint service hotline number which records the daily complaints from the residents. Besides, an Information System has been developed by the Company to inform the progress of the support that is given to each resident. This information system also supports officials keeping updates with every shift change. The historic record is a valuable asset for the residence's management, acting as suggestions to develop the further services. To provide a safe space for communication, residents can choose for themselves who can interact directly with them.

## Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

### Corporate Social Responsibility

Demi kenyamanan, setiap penghuni dapat mengatur sendiri siapa saja yang bisa langsung berinteraksi dengannya. Penghuni juga dapat mengatur, bekerja sama dengan pengelola demi privasi mereka, membatasi pihak-pihak tertentu yang sekiranya bisa dibantu ditangani oleh pengelola terlebih dahulu.

Oleh karena berbagai layanan dan kemudahan ini sudah masuk dalam konsep rancangan awal, maka besaran biaya pengelolaan bisa lebih terukur. *Service charges* yang dikenakan kepada setiap penghuni juga berlaku secara proporsional, di antaranya didasarkan pada ukuran luas bangunan yang dibelinya.

Salah satu layanan utama yang dikelola TMD adalah pengelolaan air bersih di lingkungan proyek-proyek pengembangan yang dimilikinya. Tidak seperti daerah pemukiman atau proyek pengembangan lain, proyek pengembangan Perseroan umumnya memiliki sistem pengolahan dan distribusi air sendiri yang mampu melakukan pengolahan dan pendistribusian air ke area hunian maupun komersial Perseroan setelah sebelumnya diolah dalam fasilitas Water Treatment Plant (WTP) milik Perseroan.

Perseroan telah menyadari sejak masih berbentuk konsep bahwa sanitasi merupakan elemen penting dalam pembangunan kawasan. Tersedianya sistem pengelolaan air limbah yang telah memberikan berbagai keuntungan yang tidak ternilai bagi penghuni maupun lingkungan, termasuk mencegah berbagai penyakit yang disebabkan buruknya sanitasi seperti disentri, kolera, demam berdarah, leptospirosis dan berbagai penyakit lain.

Selain itu TMD juga memiliki mekanisme Handling Customer Complaint yang dikembangkan untuk memastikan bahwa setiap keluhan warga segera dapat ditangani dan diselesaikan.

Pada 2017, Perseroan menerima sebanyak 5.952 keluhan. Beberapa jenis keluhan yang disampaikan kepada Perseroan dan telah ditanggulangi dengan baik adalah:

They are also able to regulate, collaborate with the management for privacy purposes, and limit particular instances which can be handled firsthand by the management.

Because these services and conveniences have been implemented in the initial design concept, the service cost becomes more predictable. Service charges are applied to every resident proportionally, based on the property area they have bought.

One of the services that are managed by the TMD is clean water treatment in the Company-owned development project environment. Unlike the other residential areas or development projects, the Company's development projects are mostly equipped with their own water treatment and distribution system that is able to treat and distribute water for residential and commercial areas immediately after the treatment in the Company-owned Water Treatment Plant facility.

The Company has acknowledged since its conceptual stage that sanitation is a critical element in developing an area. The availability of wastewater management system has provided invaluable benefits for residents and the environment, including the prevention of various diseases caused by inadequate sanitation such as dysentery, cholera, dengue fever, leptospirosis and other kinds of diseases.

Moreover, the TMD also has a Customer Complaint Handling mechanism to ensure every complaint to be promptly assessed and solved.

In 2017, the Company had received and addressed 5952 complaints. [ed. These complaints should be broken down into at least townships and urban developments, with numbers given at least over two years.]

LINGKUNGAN		ENVIRONMENT
1	Sampah rumah tangga yang belum diangkut	Neglected household waste
2	Sampah daun dari pohon milik TMD yang masih berserakan dan belum diangkut	Leaf-fall from TMD owned trees
3	Kondisi jalan yang tidak bersih	Roads in dirty condition
4	Saluran air yang kotor dan dipenuhi dengan rumput, sampah atau alang-alang	Dirty gutters filled with grass, trash, or reeds
5	Pohon yang sudah lapuk sehingga membahayakan/berpotensi rubuh	Old trees with hazard/potential to collapse
6	Daun pohon yang sudah lebat dan perlu diadakan pemangkasan secara rutin	Thick trees which are in need of regular trimming maintenance
7	Laporan adanya gangguan binatang/hewan (ular, anjing liar, kucing, tawon)	Reports of stray or wild animals' disturbance (snakes, stray dogs, cats, bees)
ENGINEERING		ENGINEERING
1	Laporan PJU (Penerangan Jalan Umum) yang padam sehingga jalan gelap	Reports of non-functioning public road lighting
2	Pagar pembatas antara <i>cluster</i> dan kampung yang roboh	Barrier fences between clusters and villages in need of repair
3	Laporan adanya jalan yang rusak atau berlubang	Reports of road damage and potholes
4	Laporan adanya saluran/dinding saluran yang roboh/rusak	Reports of collapsed water channel walls
5	Laporan listrik padam	Reports of electricity blackouts
PSD (PROTECTIVE SERVICE DEPARTMENT) – SECURITY		PSD (PROTECTIVE SERVICE DEPARTMENT)–SECURITY
1	Laporan adanya pencurian/perampokan	Reports of theft/robbery
2	Gangguan keamanan (balap liar/anak-anak yang membuat kegaduhan)	Security threats (illegal racing/teenager parties)
3	Laporan adanya kemacetan	Reports of road traffic
4	Laporan kecelakaan	Reports of accidents
WTP (WATER TREATMENT PLAN)		WTP (WATER TREATMENT PLAN)
1	Laporan air kotor/keruh	Reports of dirty water
2	Laporan tentang tagihan air yang membengkak	Reports of increasing water bills
KEUANGAN		FINANCE
1	Laporan tidak menerima <i>billing</i> tagihan	Reports of non-received billing
2	Pembayaran yang belum diterima	Reports of non-received payments
BCD (BUILDING CONTROL DEPARTMENT)		BCD (BUILDING CONTROL DEPARTMENT)
1	Permintaan izin bangun baru struktural/non-struktural	Requests for permission to build new structure/non-structure

## Dampak atas Kegiatan

Dengan menjalankan prosedur penanganan keluhan yang cepat tanggap dan solutif, Perseroan memberikan dampak positif bagi kepuasan dan kenyamanan penghuni dan masyarakat. Perseroan juga memastikan bahwa seluruh produk dan jasanya mampu memberikan hasil dan manfaat yang maksimal bagi setiap penghuni dan penggunaannya, sehingga seluruh penghuni dan pengguna juga mampu memiliki hidup yang lebih baik.

## Impacts of Activities

By carrying-out complaint handling procedure that is quick and solution-driven, the Company is positively responding to the satisfaction and comfort of both residents and communities. The Company also ensures every product and services are able to deliver maximum result and benefit to every resident and user, in order for every resident and user to be able to live a better life.