

CSR Terhadap Konsumen

CSR toward Consumers

Konsumen merupakan salah satu pemangku kepentingan Perseroan yang memiliki peran paling penting dalam menjamin keberlangsungan usaha jangka panjang. Oleh sebab itu, kepercayaan serta kepuasan konsumen merupakan elemen yang harus dikelola dengan baik melalui peningkatan kualitas produk dan layanan Perseroan.

1. Kesehatan dan Keselamatan Konsumen

Perseroan berkomitmen penuh dalam menjamin kesehatan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan produk Perseroan. Hal ini dibuktikan melalui penyediaan produk yang berkualitas, seperti proses pemilihan bahan, penentuan pola, model, serta ukuran sesuai dengan fungsi dan kebutuhan konsumen, serta harga yang terjangkau.

Selain itu, Departemen *Marketing* Komunikasi Perseroan senantiasa berinteraksi dengan konsumen untuk dapat memberikan pelayanan lebih dan pengalaman yang terbaik terhadap produk Perseroan. Dalam memproduksi garmen, Perseroan menerapkan *quality assurance* dengan penekanan pada nilai tambah produk dan kepuasan konsumen.

2. Informasi Produk dan Jasa

Perseroan telah menyediakan media bagi konsumen untuk mendapatkan informasi terkait produk-produk yang dihasilkan oleh Perseroan diantaranya:

- Katalog produk yang tersebar di toko-toko eceran seluruh Indonesia;
- Email dengan alamat trisulabrand.care@trisula.com;
- Website Perseroan dan produk per merek, yaitu:
 - www.trisula.co.id;
 - www.jobb.co.id; dan
 - www.jacknicklaus.co.id.

3. Kebijakan Mutu

Perseroan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang tekstil dan garmen terpadu yang menghasilkan produk:

- Sesuai dengan kebutuhan konsumen;
- Mengutamakan kepuasan konsumen;
- Menyerahkan produk tepat waktu; dan
- Selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

4. Mekanisme Pengaduan Masalah Konsumen

Konsumen dapat melaporkan pengaduan dengan mekanisme sebagai berikut:

- Menghubungi nomor telepon: +6221 5835 8030/+62822 1012 1201;
- Penyampaian keluhan dan umpan balik akan dicatat dan digunakan sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan;
- Selanjutnya keluhan akan diteruskan ke departemen terkait untuk ditindaklanjuti.

Consumers are one of the Company's stakeholders who have the most important role in ensuring the long-term business continuity. Therefore, consumer trust and satisfaction are elements that must be managed properly through improving the quality of the Company's products and services.

1. Consumer Health and Safety

The Company is fully committed to ensure the consumers health and safety in the use of the Company's products. This is proved through the provision of quality products, such as the process of selecting materials, determining patterns, models, and sizes according to the consumers functions and needs, as well as affordable prices.

In addition, the Communication Marketing Department of the Company always interacts with consumers to be able to provide more services and the best experiences of the Company's products. In producing garments, the Company applies the quality assurance with an emphasis on product added-value and customers' satisfaction.

2. Information on Products and Services

The Company has provided media for consumers to obtain information on products manufactured by the Company including:

- Product catalogs spread in retail stores throughout Indonesia;
- Email with the address at trisulabrand.care@trisula.com;
- The Company's website and products per brand, namely:
 - www.trisula.co.id;
 - www.jobb.co.id; dan
 - www.jacknicklaus.co.id.

3. Quality Policy

The Company engages in an integrated textile and garment sector that manufactures products:

- In accordance with consumer requirements;
- Prioritizing customer satisfaction;
- Delivering products on time; and
- Always making continual improvements.

4. Mechanism of Consumer Complaints

Consumers can report complaints with the following mechanism:

- Call telephone number: +6221 5835 8030/+62822 1012 1201;
- Submission of complaints and feedback will be recorded and used as input for service improvement;
- Such complaints will then be forwarded to the relevant departments for follow up.