



GRAHANIAGA  
TATAUTAMA

- **Renovasi Lobby Basement 1**
- **Survey Kepuasan Tenant 2011**
- **Renewal ISO 9001:2008**
- **Club Corner**

**PT. GRAHANIAGA TATAUTAMA**

Graha CIMB Niaga Lantai 1  
Jl. Jend. Sudirman Kav.58  
Jakarta 12190 - Indonesia  
T +62 21 250 52 50 (hunting)  
F +62 21 250 51 50

Tenant Care Center

250 52 50

Ext : 8822

tcc@grahaniaga.co.id



BCA GREEN MARK



Yang kami hormati,

**Bapak dan Ibu Para Tenant Graha CIMB Niaga**

Pada edisi awal tahun ini kami ingin sampaikan terima kasih kepada para Tenant kami yang telah berpartisipasi melewati tahun 2011 yang lalu dengan baik. Semoga, pada tahun 2012 ini kita semua dapat menjadi lebih baik lagi dari tahun sebelumnya.

**Bapak dan Ibu yang kami banggakan,**

Berbagai keberhasilan yang telah kami raih pada tahun 2011, seperti Sertifikat Green Mark Gold untuk Existing Building Pertama di Indonesia dari Building and Construction Authority International of Singapore, penghargaan Gedung dengan Pengelolaan Lingkungan Hidup "Sangat Baik" yang ke 3 kalinya dari Pemda DKI Jakarta, serta mendapatkan anugrah "AS THE BEST SERVICE EXCELLENT OF THE YEAR" dari Lembaga Pusat Prestasi Indonesia yang bekerja sama dengan International Entrepreneur Achievement serta beberapa Kementerian Pemerintahan RI, selain penghargaan kami juga akan memperoleh pembaharuan (Renewal) sertifikasi ISO 9001:2008 dari PT Llyod Registererd Quality Assurance (LRQA) sampai dengan tahun 2014 versi terbaru Sistem Manajemen Mutu dari International Organization for Standardization dan sekaligus menjadi pengelola gedung pertama di kawasan Sudirman.

Atas penghargaan tersebut, kami bertekad untuk tidak berhenti berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para tenant serta menjadi perusahaan yang bermanfaat bagi seluruh pemangku kepentingan, Pencapaian ini akan kami jadikan motivasi untuk menjadi lebih baik lagi di tahun 2012.

Diawal tahun 2012 Gedung Graha CIMB Niaga merenovasi Lobby Basement 1 demi meningkatkan kenyamanan dan keindahan para pengguna Tenant maupun Tamu yang datang ke gedung.

Selamat Tahun Baru 2012 dan selamat melangkah dalam meraih kesuksesan-kesuksesan baru.

**PT Grahaniaga Tatautama  
Direksi dan Staff**



GRAHANIAGA  
TATAUTAMA

## Renovasi Lobby Basement 1



Awal tahun 2012 Gedung Graha CIMB Niaga merenovasi Lobby Basement 1 dengan tampilan baru. Lobby Basement 1 ini adalah penghubung dari area parkir yang dapat langsung ke low zone dan high zone.

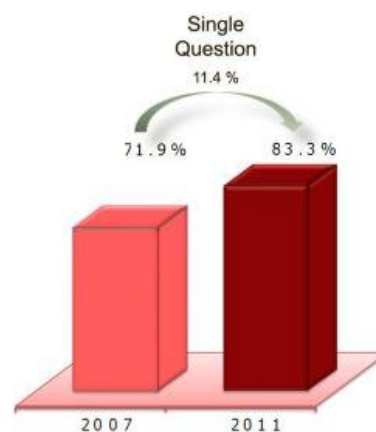
## Survey Kepuasan Tenant 2011

Pada bulan Desember 2011, telah dilaksanakan Survey Kepuasan Tenant (SKT) tahun 2011 oleh Budget Training Accredited by James Gwee - Success Centre.

Metode Survey adalah Direct Questioner dengan interview terhadap 157 responden Tenant Graha CIMB Niaga, jumlah ini  $\pm 10\%$  dari jumlah penghuni gedung Graha CIMB Niaga. Dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) 83,3%, akan menjadi motivasi kami untuk berinovasi dalam memberikan Pelayanan kepada Tenant dan Tamu di gedung Graha CIMB Niaga di tahun 2012.

### CUSTOMER INDEX

Overall Customer Satisfaction Index (CSI)



CSI : TTB (Top Two Boxes) = % Puas + % Sangat puas

Survey CSI S Tenant 2011





- **Renewal ISO 9001:2008**
- **Club Corner**



## Renewal ISO 9001

Pada tanggal 6 Oktober 2011 yang lalu, PT Grahaniaga Tatautama telah direkomendasi untuk mendapatkan Pembaharuan (Renewal) sertifikasi ISO 9001:2008 dari PT Llyod Registererd Quality Assurance (LRQA) sampai dengan tahun 2014 .

Ini berarti perusahaan tetap konsisten memelihara dan melaksanakan standar manajemen mutu secara internasional, melakukan perbaikan berkelanjutan dan menjadikan sistem ini sebagai alat peningkatan mutu pelayanan kepada Tenant .

Survey Keuasan Tenant yang dilakukan setiap tahun oleh perusahaan adalah satu metode untuk mengukur dan memperbaiki tingkat pelayanan disamping adanya pengakuan dari pihak lain berupa penghargaan Service Excellent dari International Bussiness and Compant Award 2011.

Setiap 6 (enam) bulan LRQA akan melakukan Audit Pengawasan untuk melihat konsistensi dan perbaikan apa

yang telah dan akan dilakukan oleh perusahaan.

## CLUB CORNER

Telah dibuka " Club Corner" yang dikelola oleh The Financial Club Jakarta. Berlokasi di Ground Floor dan menjual aneka makanan ringan seperti Lasagna, Quiche, Macaroni, Sushi/Sashimi, Danish/Croissant, Juice dan berbagai macam kue untuk pesta ulang tahun dan juga menyediakan paket makanan ringan untuk rapat.

Club Corner dibuka dari jam 07.00-19.00 WIB dari hari Senin - Jum'at.

Untuk memesan dapat menghubungi Club Corner attendant di telepon

250.50.90 ext. 3038 dan pemesanan minimal 1 juta Rupiah akan disediakan layanan antar ketempat.










Selengkapnya di [WWW.financialclub.co.id](http://WWW.financialclub.co.id)



## CLUB CORNER

MANAGED BY FINANCIAL CLUB JAKARTA

OPENING HOURS: 07:00 - 19:00  
MONDAY - FRIDAY (EXCL. PUBLIC HOLIDAYS)

 Macaroni/Lasagna	 Whole Cakes	 Juices	 Sandwiches	 Sliced Cakes
 Assorted Muffin	 Sakura Sushi/Sashimi	 Bread Butter Pudding	 Sweet & Salty Snacks	

FOR DIRECT ORDER:  
P: +62 21 2505090  
#XT 3038  
F: +62 21 5226101

TAKE AWAY SERVICE. CONVENIENTLY LOCATED ON THE GROUND FLOOR OF GRAHA CIMB NIAGA