

DAFTAR ISTILAH

Sistem Manajemen Mutu:	merupakan sekumpulan prosedur terinformasi terdokumentasiasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu
Sistem Manajemen Lingkungan:	merupakan bagian dari sistem manajemen yang meliputi struktur organisasi, perencanaan kegiatan, tanggung jawab, praktek, prosedur, proses dan sumber daya untuk mengembangkan, melaksanakan, mencapai, mengkaji dan memelihara kebijakan lingkungan
SOP:	merupakan informasi terdokumentasi yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya
BPI:	adalah metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat kemajuan yang signifikan dalam menjalankan proses-proses bisnisnya
RVA:	merupakan aktivitas dari suatu proses bisnis yang sangat dibutuhkan untuk menghasilkan <i>output</i> sesuai harapan pelanggan.
BVA:	merupakan aktivitas dari suatu proses bisnis yang tidak memberikan nilai tambah pada <i>output</i> dari segi pandang pelanggan, tetapi diperlukan sebagai pendukung pada proses bisnis.

NVA:

merupakan aktivitas yang tidak memberikan kontribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan dapat dihilangkan