

**SYSTEM OPERATING PROCEDURE**

**Proses Menangani Customer**

**1. TUJUAN**

SOP Menangani Customer

**2. RUANG LINGKUP**

--

**3. DEFINISI**

- MSDS = Material Safety Data Sheet
- COI = Certificate of Insurance
- HAWB = House Air Waybill

**4. ACUAN**

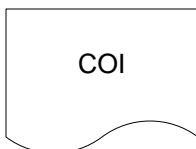
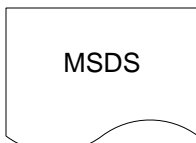
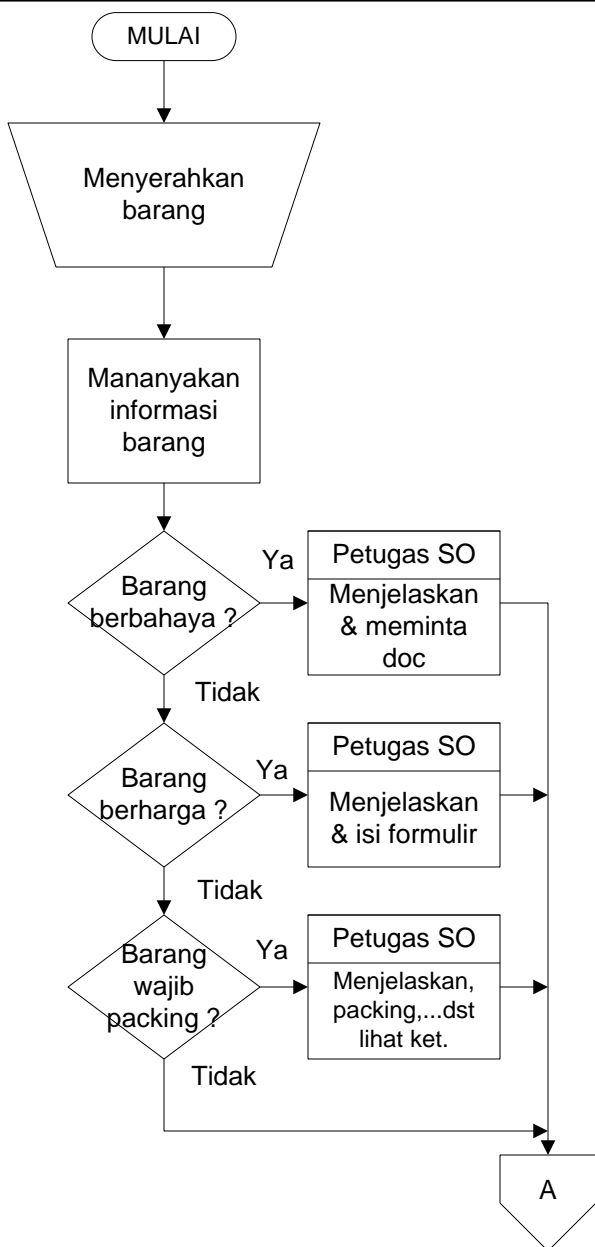
--

**5. LANGKAH KERJA**

**FLOWCHART**

**DOKUMEN**

**KETERANGAN**



Menyerahkan barang yang akan dikirim.

Menanyakan informasi barang.

Apakah barang berbahaya ?  
 Jika ya, 1. Petugas SO menjelaskan syarat GED untuk pengiriman barang berbahaya  
 2. Meminta dokumen pendukung (MSDS).  
 Jika tidak, teruskan kebawah

Apakah barang berharga ?  
 Jika ya, 1. Petugas SO menjelaskan syarat dan manfaat asuransi kepada customer  
 2. Jika customer setuju, isi formulir COI (Certificate of Insurance)  
 Jika tidak, teruskan kebawah.

Apakah barang wajib packing ?  
 Jika ya, 1. Petugas menjelaskan mengapa barang wajib packing  
 2. Jika barang sudah di packing customer, periksa kelayakan packing. Sarankan packing ulang jika perlu.  
 3. Jika barang belum di packing, jelaskan mengenai prosedur packing GED (termasuk harga dan penambahan berat serta resiko jika tidak dipacking)  
 4. Petugas SO berhak menolak kiriman jika barang wajib di packing sedangkan customer tidak mau packing

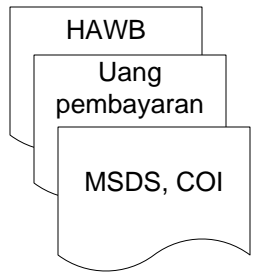
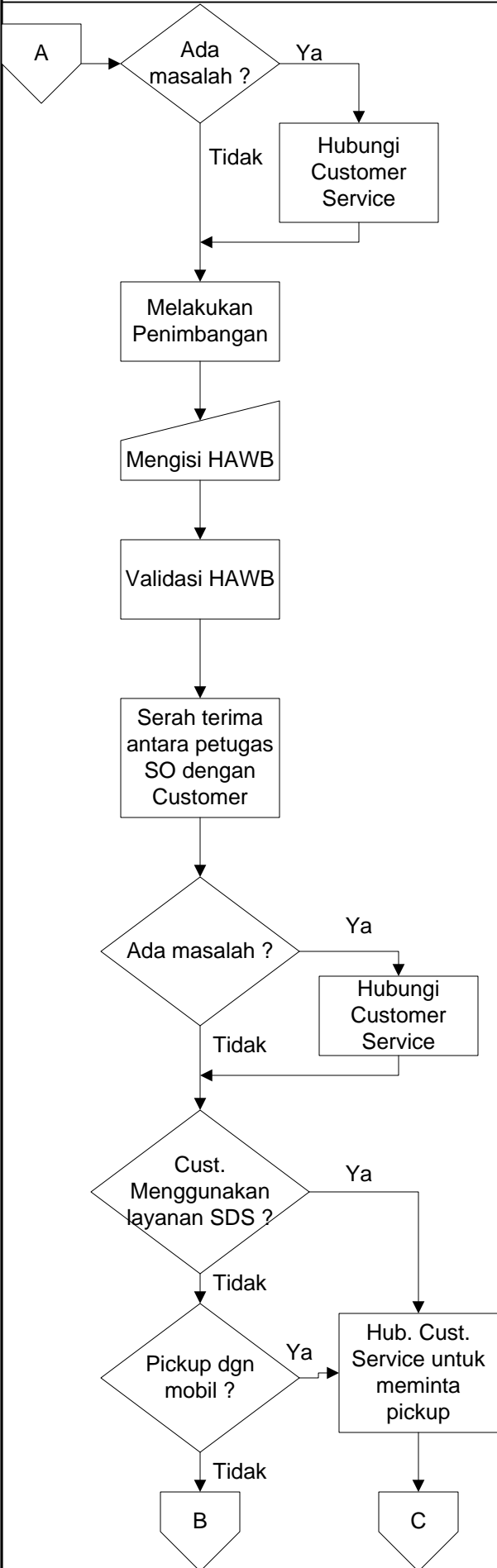
Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh

**Proses Menangani Customer**

**FLOWCHART**

**DOKUMEN**

**KETERANGAN**



Jika tidak ada masalah, lanjutkan ke bawah jika ya, hubungi Customer Service.

Melakukan penimbangan, berat timbangan selalu dibulatkan ke atas. Untuk dokumen, satu dokumen dihitung sebagai 1 kg.

Mengisi HAWB, pastikan HAWB diisi dengan baik dan benar. Lihat tata cara PENGISIAN HAWB.

Validasi HAWB, untuk layanan ONS dan Reguler, keenam lembar HAWB DI CAP DENGAN STEMPEL khusus yang di supply oleh GED sesuai dengan layanan yang diminta customer.

Barang yang diserahkan terimakan adalah :  
 1. HAWB  
 2. Uang pembayaran  
 3. Dokumen pendukung  
 Dokumen yang diserahkan kepada customer yaitu HAWB billing copy (kuning) dan COI duplicatecopy (merah) jika ada.

Jika tidak ada masalah, lanjutkan kebawah. Jika ya, hubungi Customer Service.

Apakah customer menggunakan layanan SDS ? Jika ya, hubungi customer service untuk meminta pickup. Jika tidak, apakah barang perlu pickup dengan mobil ? Jika ya, hubungi customer service untuk meminta pickup. Jika tidak, lanjutkan ke halaman berikutnya.

Note : Lihat PICKUP untuk syarat dan kondisi pickup diluar jadwal yang sudah ditentukan. Jika tidak melalui harian, catat transaksi pada Form Penjualan Sales Outlet yang terpisah.

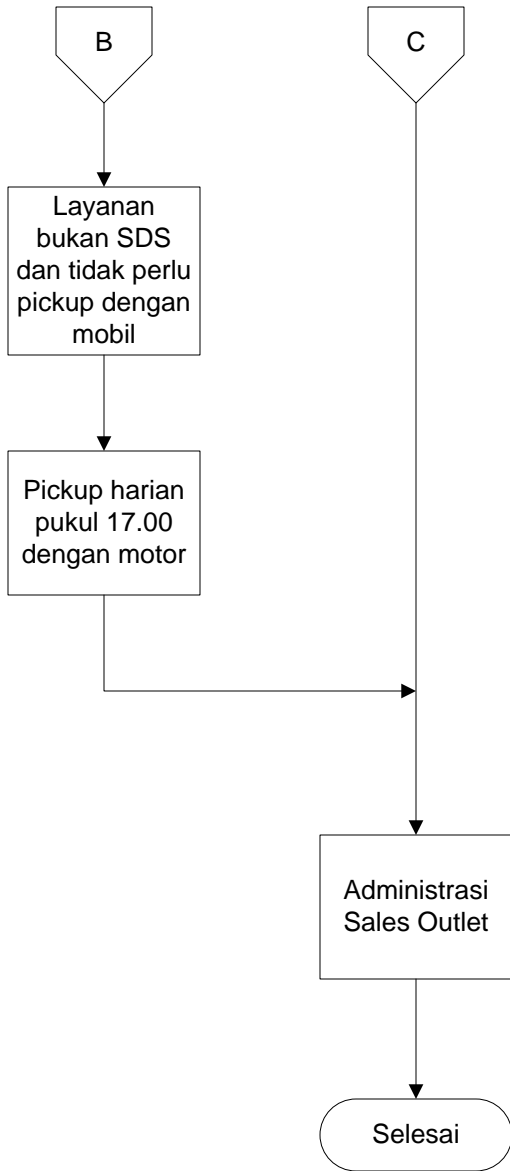
Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh

**Proses Menangani Customer**

**FLOWCHART**

**DOKUMEN**

**KETERANGAN**



Layanan bukan SDS dan tidak perlu pickup dengan mobil.

Pickup harian pukul 17.00 dengan motor.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh