



## PT. Salam Pacific Indonesia Lines




Nomor Dokumen	IK-SPIL-CL-01-01
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Revisi	03
Halaman	1 dari 3

### Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

#### Instruksi Kerja

#### PELAPORAN CLAIM OLEH CUSTOMER VIA MY SPIL

---

PENGESAHAN DOKUMEN		
Uraian	Dibuat	Disetujui
Jabatan	Claim Manager	Human Capital & Corporate Affair General Manager
Tanda Tangan		
Nama	Yessy Augustine T.M	Dominikus Putranda Romo Ganggut
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023
DISTRIBUSI DOKUMEN		
Status Dokumen	Penerima Dokumen	
Stempel: 	Jabatan	
	Nama dan Tanda Tangan	

	<b>INSTRUKSI KERJA PENCACATAN LAPORAN CLAM DI REKAPAN EXCEL</b>	No. Dokumen	IK-SPIL-CL-01-01
		Revisi	03
		Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 3

### KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan
		(Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
17 Mei 2021	01	Perubahan pada lembar pengesahan dokumen (nama)
19 Mei 2021	02	Perubahan pada intruksi kerja
29 Maret 2023	03	✓ Perubahan pada PIC pengesahan bagian HCCA General Manager ✓ Perubahan judul dan langkah-langkah pada instruksi kerja

	INSTRUKSI KERJA PENCACATAN LAPORAN CLAM DI REKAPAN EXCEL	No. Dokumen	IK-SPIL-CL-01-01
		Revisi	03
		Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 3

No	LANGKAH-LANGKAH	KETERANGAN
<b>UMUM</b>		
1	Laporan Claim adalah data awal claim yang didapatkan dari informasi tim operasional dan/atau cabang dan/atau pihak internal lainnya terkait adanya informasi indikasi claim. Laporan claim juga didapatkan dari pihak eksternal seperti <i>shipper</i> dan/atau <i>consignee</i>	
2	Hasil penginputan yang dilakukan oleh customer via apl my claim merupakan salah satu langkah dalam prosedur claim yang berfungsi sebagai <i>data pool</i> dan <i>data monitoring</i> untuk proses claim yang berjalan	
<b>PELAPORAN CLAIM OLEH CUSTOMER VIA MY SPIL</b>		
1	TEAM CLAIM menerima laporan claim / update terbaru dari claim yg diajukan customer dg disertai pemberitahuan berupa tanda bintang (pada Aplikasi S1L)	
2	Team claim akan melakukan pengecekan seluruh data pelaporan yang diberikan relasi (termasuk appv / reject dok.) beserta update monitoring dok.	
3	Team Claim akan proses claim sesuai dg responsibility kasus.	
4	Monitor data tersebut terkait kelengkapan document claim dan proses claim hingga selesai	

<b>TANGGUNG JAWAB</b>		
1	<b><i>Claim Staff</i></b> Memastikan data dan kelengkapan dok. yang diinput oleh customer sesuai serta melakukan monitoring terhadap proses claim yang berjalan hingga selesai.	
2	<b><i>Claim Supervisor</i></b> Memastikan data yang telah di cek oleh <i>Claim Staff</i> sudah sesuai serta termonitor dengan baik hingga proses claim selesai	