

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Perubahan Salam Pembuka “HARI PELANGGAN NASIONAL”**  
**Tgl 04 September 2023**

**31**  
**Agust**  
**2023**

Sehubungan dengan Hari Pelanggan Nasional pada tanggal **04 September**, dan sebagai bentuk perhatian PLN kepada Pelanggan, maka berdasarkan arahan dari Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat kami informasikan sbb :

1. Terdapat perubahan pada Salam Pembuka di PLN 123 yang semula yaitu :

"PLN 123 {Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam}, dengan {..Nama CSO..} Bisa Dibantu"

Untuk sementara berubah menjadi :

*"PLN 123 Selamat (Pagi/Siang/Sore/Malam) // Selamat Hari Pelanggan Nasional // Senyum Pelanggan PLN 2023 // dengan (Nama CSO) Bisa Dibantu //"*

2. Salam Pembuka tsb disampaikan oleh CSO di awal pada saat menerima telepon dari Pelanggan dengan satu tarikan nafas dan jeda kalimat.
3. Ketentuan tsb dilaksanakan mulai **Tgl 04 September 2023 pukul 00:00** s.d **Tgl 30 September 2023 pukul 23:59 waktu setempat** dan setelah tanggal tsb Salam Pembuka kembali seperti semula yaitu :  
*"PLN 123 {Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam}, dengan {..Nama CSO..} Bisa Dibantu"*
4. Jika CSO tidak melakukan Salam Pembuka seperti tsb di atas (No.1) dan dalam periode yang telah ditentukan, maka akan mengurangi penilaian pada **parameter 1 (SALAM PEMBUKA)** menjadi **nilai 1 (satu)**.
5. Penyampaian Salam Penutup & Campaign tetap disampaikan seperti biasa sesuai ketentuan (tidak ada perubahan).