

SOP Complain Handling Kompor Induksi

1. Memastikan Listrik pelanggan tidak padam/tidak terjadi gangguan
"Apakah saat ini kondisi MCB pada APP dalam posisi ON/OFF?"
"Apakah MCB pada Skring dalam rumah dalam posisi ON/OFF?"
2. Memastikan Instalasi memasak (Instalasi Kompor induksi) pelanggan bermasalah atau tidak dengan edukasi pelanggan melakukan test pada stop kontak instalasi memasak
"Bisa dibantu bapak/ibu untuk mencoba perangkat elektronik lainnya pada stop kontak di jaringan kompor induksi, apakah masih menyala atau tidak" ?
3. Jika tidak menyala maka laporkan sesuai dengan sop "Laporan IML" (ikuti SOP IML Listrik)
 - Laporkan pada ~~"APKT Gangguan"~~ revisi menjadi **"Keluhan" (Zoom ,16 Agustus 22)**
 - Type : "Informasi"
 - Subtype : "Layanan Kompor Induksi"
 - WO :

"Gangguan IML, jalur khusus memasak padam, mcb dalam/skring turun. Listrik Paskabayar, MCB PLN (ON/OFF), waktu kunjungan yang diinginkan tgl dd/mm/yy, Pelanggan adalah KPM program Konversi kompor LPG ke kompor Induksi"
4. Jika instalasi Memasak (Kompor induksi) **Menyala /Tidak ada gangguan** (kerusakan pada kompor Induksinya), Maka CSO melakukan analisa permasalahan pelanggan seperti apa misal;
 - Gagal proses baca QR pada kompor Induksi melalui Swacam PLN MOBILE
 - Keterlambatan Pengiriman Kompor induksi
 - Keterlambatan pemasangan Instalasi /Proses penambahan jalur Khusus Memasak kompor Induksi
 - Keterlambatan Perbaikan /Penggantian kompor Induksi (Service)
5. Lakukan Pendataan
 Data Wajib yang di tanyakan ketika mendata Keluhan kompor induksi
 - Nama
 - ID Pel / Nomor meter **(Wajib, jika tidak disampaikan maka transaksi tidak FRR)**
 - Alamat
 - No Tlp

Note :

Jika pelanggan tidak dapat menyampaikan NO Id pelanggan **laporan tetap di catat pada APKT** dengan melakukan pendataan sesuai data yang dibutuhkan pada APKT (no telepon, alamat berikut permasalahan yang dikeluhkan) dan informasikan

"Laporan mengenai Kompor Induksi memerlukan ID Pelanggan untuk pengecekan datanya, CC 123 akan menghubungi Pelanggan kembali, untuk itu mohon dipersiapkan No. Id Pelanggannya"

Menanyakan waktu pelanggan dapat dihubungi kembali dengan memberikan id pelanggannya , **dengan mencantumkan waktu yang disampaikan pelanggan pada APKT**

- APKT Issue Closed dan tetap memberikan No lapor

- Lakukan Eskalasi pada Aplikasi Simone dengan pilihan “Callback Pelanggan”

- Setelah melakukan callback untuk informasi no id pelanggan
- Buat laporan APKT baru dengan mengisi id pelanggan hasil callback

6. Tindak Lanjut di CSO

- Jika data Lengkap / ada ID PEL
Laporan di sampaikan sesuai Ketentuan SOP dan WWO :

UNTUK PENULISAN WWO HARUS DI AWALI DENGAN FORMAT YANG TETAP YAKNI “LAPORAN MENGENAI KOMPOR INDUKSI DENGAN ID PEL XXX. (*ISI PERMASALAHAN*). IB PELANGGAN TIDAK BERMASALAH, MOHON DI LAKUKAN PENANGANAN.”

- Jika tidak ada ID PEL
Laporan di sampaikan issue close dengan ketentuan :
WWO :

“Laporan mengenai Kompor Induksi Pelanggan belum melengkapi ID PEL”

Keterangan :

“LAPORAN MENGENAI KOMPOR INDUKSI DENGAN ID PEL XXX. (*ISI PERMASALAHAN*). IB PELANGGAN TIDAK BERMASALAH, MOHON DI LAKUKAN PENANGANAN.”

7. Laporan sampaikan pada Unit terkait

- APKT : “Keluhan”
- Type : “Informasi”
- Subtype : “Layanan Kompor Induksi”

8. Bertanya Kejelasan Informasi sebelum memberikan No Lapor

9. Menindaklanjuti permasalahan penelepon ke Unit Layanan Pelanggan (ULP) PLN ?

Contoh :

*“... Baik Bp/Ibu (nama penelepon), Untuk laporannya segera kami tindaklanjuti ke **unit layanan pelanggan terkait** dengan No lapor ”*

Note: Laporan Pelanggan akan ditindaklanjuti maksimal **180 menit /3 Jam** dari waktu lapor (**Pasif**)

10. Memberikan No Lapor (Id Ticket) kepada Penelepon

11. Menyampaikan melakukan pengecekan laporan

"untuk mengetahui progres laporannya, {Bapak/Ibu} dapat melihatnya secara langsung melalui aplikasi PLN Mobil, Jika ternyata laporan telah dinyatakan selesai dalam status pelayanan, {Bapak/Ibu} dapat melakukan konfirmasi atas layanan kami dalam waktu 1x6 jam baik melalui PLN Mobile maupun melalui CC PLN123, namun jika {Bapak/Ibu} tidak melakukan konfirmasi pada waktu tsb, maka laporannya dianggap telah selesai ditindaklanjuti"

SOP Complain Handling Kompor Induksi

NOTE :

1. Jika memerlukan tindakan perbaikan khusus, maka dapat dilakukan pengantian sementara Kompor Induksi Pelanggan s.d Proses perbaikan selesai.
2. Petugas akan melakukan perbaikan Kompor Induksi Pelanggan atau menggantinya dalam waktu **7 x 24 Jam** (Pasif/disampaikan jika Pelanggan bertanya).
3. Jika laporan pengaduan Pelanggan mengenai Kompor Induksi pada APKT KELUHAN belum direspon dalam waktu > 1 jam/ 60 menit, maka akan dialihkan secara otomatis ke APKT GANGGUAN, status APKT Keluhan menjadi "BATAL" sehingga jika pelanggan menghubungi buat laporan baru
4. Cso Juga harus memahami Jika pelanggan mengeluhkan apabila dalam memasak tidak menghasilkan panas karena terdapat beberapa jenis peralatan masak yang tidak dapat menghantarkan arus listrik nya seperti
 - Bahan : Bukan logam besi, keramik, gelas/kaca, atau bagian dasar terbuat dari kuningan atau alumunium
 - Bentuk : Bagian dasar tidak rata, diameter dasar kurang dari 12 cm
 - ***Jika ada biaya tidak dibebankan kepada pelanggan jika masih dijalar masak.***
 - Lapor ulang Kompor induksi apakah sama dengan Perlakuan LU (Masih dikonfirmasi)
 - Jika menggunakan kompor dummi apakah ada TS (Masih dikonfirmasi)
 - Mekanisme perhitungan dikompor induksi apakah Prabayar diberlakukan atau hanya pascabayar (Masih dikonfirmasi)
 - Jika ada rumah kontrak dan penghuni lama tidak melaporkan pemberhentian KPM kompor induksi dan penghuni baru tidak ingin menggunakan kompor induksi tsb apakah bisa? Jawabannya bisa dilakukan pelaporan dan CSO dapat membuat laporan APKT Keluhan.
Syaratnya adalah ID Pelanggan dan data sesuai Form APKT
 - Apakah kompor induksi tahan terhadap voltage tidak stabil? (Masih dikonfirmasi)
 - Edukasi akhir apakah tetap menyampaikan edukasi jika melaporkan Laporkan Kompor Induksi