

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 khusus “Hari Pelanggan Nasional” tsb disampaikan kepada Pelanggan yang menghubungi CC PLN123 melalui layanan **Social Media, Email & Live Chat**, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Salam Pembuka wajib disampaikan pada transaksi pertama dari pelanggan yang menyampaikan kebutuhannya melalui fitur **Private Message** di platform **Social Media, Chat, Dan Email**.
  - b. Salam Pembuka tidak perlu disampaikan pada transaksi yang dapat dibaca oleh akun selain Pelanggan/Pelapor seperti posting di wall (Facebook), Comment (IG), & Timeline (Twitter), kecuali apabila telah teridentifikasi bahwa kategori transaksinya adalah “**Informasi**”, bukan keluhan seperti padam ataupun sejenisnya yang dikhawatirkan jika disampaikan akan berdampak negatif.
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 HPN seperti tsb di atas (No.1) dan dalam periode yang telah ditentukan, maka CSO tidak mendapatkan nilai (NO) pada penilaian parameter di bawah ini :
  - **Live Chat dan email** pada parameter : **1.1. Menggunakan Salam Pembuka Sesuai Standar**
  - **Sosmed** pada parameter : **1.1. Menggunakan Kata Sapaan**
5. Penyampaian Salam Penutup & Campaign tetap disampaikan seperti biasa sesuai ketentuan (tidak ada perubahan).