

Memorandum

003/Memo-IDE/MA_XX/IV/2020

Date : 14 September 2020
From : ID Express
To : Mitra IDEXpress
Subject : Penambahan Pemberlakuan Denda yang dibebankan kepada Mitra

Demi meningkatkan pelayanan yang lebih baik atas jasa delivery dan pick up yang dilakukan IDExpress, maka perlu diingatkan kembali kepada semua mitra untuk melakukan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua customer dan melakukan pengiriman tepat waktu. Atas kelalaian hal tersebut maka akan diberlakukan denda sebagai berikut :

1. Setiap mitra yang mendapatkan complain dari customer baik untuk kegiatan delivery maupun pick up akan dikenakan denda sebesar :
 - Rp 5.000.000 / kejadian jika complain customer masuk kedalam Keluhan Media seperti (mediakonsumen.com , kompas.com , kumparan.com , detik.com , suarakonsumen.com , dan media sejenis)
 - Rp 1.000.000 / kejadian jika complain customer masuk kedalam Media Sosial ; tidak termasuk dalam kolom komentar (twitter , facebook , Instagram Post dan Story , Whatsapp Story)
2. Paket dengan status melewati Over SLA (Service Level Agreement) akan dikenakan denda sebesar Rp 20.000 / waybill untuk delivery last-mile dan Rp 10.000 / waybill untuk pick-up first-mile.

Implementation Date : 18 September 2020

Approval Sheet

Prepared By



Nixon Sofjan
Jr SPV-Customer Experience

Acknowledge By



Ria Astika
VP-Finance, Accounting & Tax

Approved By



Charles Lim
CEO

