

PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN





PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

RIWAYAT DOKUMEN

REVISI	TANCCAL	DIDENIEL OLEH	VETED AND AN
KE -	TANGGAL	DIREVISI OLEH	KETERANGAN
		IBB	FRR
		AFR	LOO
	NAVIGA	TE ADVAN	CE DELIVERY



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

LEMBAR PERUMUSAN DAN PENGESAHAN

PERUMUSAN					
Nama	Jabatan	Departemen	Tanggal	TTD	
Dirgantara					
Dewataputra	Staff	Trainer			
Wanda					
Ghita Wulandari	Staff	Research &			
Ginta Wulandari	Starr	Development			
	J	PEMERIKSAA	N		
Imam Farchan	Supervisor	Research &			
man rachan	Supervisor	Development	9		
Kelvin	Supervisor	Trainer			
Thio Rici	Supervisor	Research &			
Tillo Rici	Development				
PENGESAHAN					
Charles Lim	CEO &	k Founder	ELIVERY		



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

DAFTAR ISI

RIV	VAYAT DOKUMEN	2
LEN	MBAR PERUMUSAN DAN PENGESAHAN	3
DA	FTAR ISI	4
1.	TUJUAN	5
2.	INFORMASI UMUM	5
3.	PANDUAN	6
	3.1 Admin	6
	3.1.1 Admin Menerima Paket dari Pelanggan	6
	3.1.2 Admin Menerima Keluhan dari Pelanggan	9
	3.1.3 Ketentuan Admin	9
	3.1.4 Standar Penampilan Admin	10
	3.2 Kurir	
	3.2.1 Kurir Saat Melakukan Penjemputan Paket	11
	3.2.2 Kurir Saat Melakukan Pengiriman Paket	14
	3.2.3 Ketentuan Kurir	16
	3.2.4 Standar Penampilan Kurir	16
	3.3 Daftar barang yang tidak dapat diterima Admin / Kurir	17
4.	LAMPIRAN	18
	4.1 Standar Penampilan Admin Laki-Laki	
	4.2 Standar Penampilan Admin Wanita	18
	4.3 Standar Penampilan Kurir	19



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

1. TUJUAN

Panduan ini dibuat untuk membantu Admin dan Kurir dalam melayani Pelanggan. Pelayanan yang dilakukan yaitu pada saat Admin melayani Pelanggan yang datang untuk melakukan order atau keluhan maupun Kurir melayani Pelanggan pada saat melakukan penjemputan paket ataupun pengiriman paket

2. INFORMASI UMUM

Istilah	Definisi
Cpay	Pembayaran yang dilakukan secara tunai pada saat transaksi
(Cash Payment)	berlangsung
Ppay	Pembayaran yang dilakukan secara bertahap dengan waktu
(Periodic Payment)	yang telah ditentukan dalam perjanjian kerjasama
PAD (Payment After	Pembayaran yang dilakukan secara tunai oleh Penerima paket
Delivery)	sesuai dengan biaya pengiriman paket yang dikenakan
COD (Cash on	Metode pembayaran yang dilakukan secara tunai pada saat
Delivery)	paket diterima oleh Penerima
Pelanggan VIP &	Pelanggan yang telah bekerjasama dengan IDexpress dan
Marketplace	memiliki ketentuan-ketentuan sesuai dengan yang terdapat
-	pada MOU (Memorandum of Understanding)
MOU	Dokumen legal yang menunjukkan persetujuan antara dua
(Memorandum of	belah pihak
Understanding)	count princip
Pelanggan Regular	Pelanggan yang belum bekerjasama dengan IDexpress

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

3. PANDUAN

3.1 Admin

- 3.1.1 Admin Menerima Paket dari Pelanggan
 - Admin harus berpakaian dan berpenampilan rapi serta bersih sesuai dengan ketentuan 3.1.4
 - 2. Saat Pelanggan datang, Admin harus mengucapkan salam yang bersifat universal kepada Pelanggan secara sopan dan ramah
 - 3. Tanyakan maksud, tujuan, hal yang dibutuhkan dan bantuan apa yang diperlukan oleh Pelanggan
 - 4. Lakukan identifikasi Pelanggan merupakan Pelanggan VIP & Marketplace atau Regular
 - 5. Apabila Pelanggan merupakan Pelanggan VIP & Marketplace, pastikan Pelanggan membawa paket yang telah memiliki lembar pesanan. Jika Pelanggan tidak membawa lembar pesanan, maka paket Pelanggan tidak dapat diterima
 - Lakukan proses scan barcode pada paket yang diberikan oleh Pelanggan VIP
 & Marketplace
 - 7. Apabila Pelanggan merupakan Pelanggan Regular, maka tanyakan informasi secara lengkap mengenai paket yang akan dikirim dan input data pada sistem. Informasi tersebut diantaranya yaitu:
 - Isi paket yang dikirim. Apabila isi paket merupakan sarang burung walet, maka biaya pengirimian mengacu pada Syarat dan Ketentuan IDexpress yang berlaku
 - Nilai paket yang dikirm
 - Tujuan pengiriman
 - Jumlah barang yang dikirim

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- Ketersediaan Pelanggan untuk dilakukan pembongkaran paket. Jika Pelanggan tidak bersedia, maka berikan surat pernyataan untuk ditandatangani oleh Pelanggan
- 8. Menawarkan Pelanggan untuk menggunakan asuransi. Apabila paket Pelanggan memiliki harga diatas Rp 1.000.000, maka paket tersebut harus menggunakan asuransi. Jika Pelanggan menolak untuk menggunakan asuransi, maka berikan surat pernyataan untuk ditandatangani oleh Pelanggan
- 9. Perhitungan biaya asuransi yaitu:

Harga Barang (sesuai dengan *invoice* barang) × 0,2 %

- 10. Menawarkan Pelanggan untuk menggunakan *packing* kayu apabila paket merupakan barang-barang yang tercantum pada Panduan Pengemasan Paket. Jika Pelanggan menolak untuk menggunakan *packing* kayu, maka berikan surat pernyataan untuk ditandatangani oleh Pelanggan
- 11. Perhitungan biaya packing kayu yaitu:

Berat Paket × 30 % × Biaya Pengiriman

- 12. Paket Pelanggan yang menggunakan asuransi akan otomatis menggunakan packing kayu dan diberikan segel IDexpress
- 13. Melakukan pengukuran berat dan dimensi paket. Apabila:
 - Berat paket 51 70kg, maka biaya pengiriman bertambah 50% dari biaya pengiriman awal
 - Berat paket 71 100kg, maka biaya pengiriman bertambah 75% dari biaya pengiriman awal
 - Dimensi paket lebih besar dari 150 cm (baik tinggi / panjang / lebar paket),
 maka biaya pengiriman bertambah 50% dari biaya pengiriman awal

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

14. Melakukan pengukuran volume paket. Pengukuran dilakukan dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panjang (cm)} \times \text{Lebar (cm)} \times \text{Tinggi (cm)}}{6000}$$

- 15. Apabila terdapat perbedaan pada berat awal dengan berat volume, maka berat yang digunakan adalah berat terbesar
- 16. Perhitungan berat paket dilakukan sebagai berikut:
 - Berat paket < 1kg maka dihitung 1kg
 - Berat paket ≥ 1.3 kg maka dihitung 1kg
 - Berat paket > 1,3kg maka dihitung 2kg
- 17. Konfirmasi kembali mengenai data paket yang dikirim
- 18. Jika data telah sesuai, berikan informasi mengenai biaya pengiriman yang dikenakan pada paket tersebut
- 19. Apabila paket bukan *Cash on Delivery* (COD), lakukan serah terima pembayaran biaya pengiriman dan menghitung bayaran yang diberikan disaksikan oleh Pelanggan
- 20. Jika biaya pengiriman yang diberikan oleh Pelanggan lebih besar dari biaya yang harus dibayar, maka lakukan pengembalian pembayaran secara cepat dan tepat
- 21. Print AWB dan informasi paket sesuai dengan Panduan Pengemasan Paket
- 22. Berikan bukti tanda terima pengiriman
- 23. Apabila paket tidak menggunakan asuransi atau *packing* kayu, maka tempelkan AWB pada paket. Jika paket menggunakan asuransi atau *packing* kayu, maka AWB ditempel setelah paket diberikan *packing* kayu
- 24. Tanyakan kepada Pelanggan apakah ada yang dapat dibantu kembali
- 25. Mengucapkan terima kasih dan salam yang bersifat universal secara sopan dan ramah

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

3.1.2 Admin Menerima Keluhan dari Pelanggan

- Admin harus berpakaian dan berpenampilan rapi serta bersih sesuai dengan ketentuan 3.1.4
- 2. Saat Pelanggan datang, Admin harus mengucapkan salam yang bersifat universal kepada Pelanggan secara sopan dan ramah
- 3. Tanyakan maksud, tujuan, hal yang dibutuhkan dan bantuan apa yang diperlukan oleh Pelanggan
- 4. Mendengarkan keluhan yang diberikan Pelanggan
- 5. Mencari informasi dan menginformasikan kepada Customer Experience mengenai keluhan yang diberikan oleh Pelanggan
- 6. Apabila Admin tidak dapat menangani keluhan dari Pelanggan tersebut, maka Admin dapat memberitahukan kepada Pelanggan untuk menghubungi Customer Experience
- 7. Tanyakan kepada Pelanggan apakah ada yang dapat dibantu kembali
- 8. Mengucapkan terima kasih dan salam secara sopan dan ramah

3.1.3 Ketentuan Admin

- 1. Mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar penampilan Admin
- 2. Bersikap professional
- 3. Berperilaku jujur, sopan, ramah, fokus serta solutif
- 4. Selalu senyum dan memberikan salam saat Pelanggan datang maupun setelah transaksi
- 5. Melakukan salam dengan melipat kedua tangan dan menyapa Pelanggan
- 6. Menggunakan Bahasa yang sopan dan mudah dimengerti oleh Pelanggan
- 7. Menguasai semua pengetahuan produk yang dimiliki IDexpress

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- 8. Menghargai semua Pelanggan
- 9. Tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan ke Pelanggan
- 10. Tidak ragu untuk meminta maaf apabila melakukan kesalahan
- 11. Selalu mengucapkan terima kasih kepada Pelanggan setelah transaksi selesai

3.1.4 Standar Penampilan Admin

- a. Laki laki
 - Menggunakan seragam sesuai dengan yang tertera pada Perjanjian Kerja Bersama
 - Menggunakan ID Card
 - Menggunakan celana bahan panjang / jeans panjang berwarna gelap dan bermotif polos
 - Rambut bagian depan tidak melewati alis mata
 - Rambut bagian samping tidak menutupi kelopak telinga
 - Rambut bagian belakang tidak melebihi kerah baju
 - Rambut berwarna gelap
 - Tidak menindik hidung
 - Tidak menindik telinga
 - Kumis dan jenggot tertata rapi
 - Menggunakan sepatu berwarna tidak mencolok dan bermotif polos
 - Tidak memiliki tato. Jika memiliki tato, maka tato tersebut tidak boleh terlihat dan harus tertutup oleh pakaian

b. Wanita

 Menggunakan seragam sesuai dengan yang tertera pada Perjanjian Kerja Bersama

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- Menggunakan ID Card
- Menggunakan celana bahan panjang / jeans panjang / rok minimal dibawah lutut berwarna gelap dan bermotif polos
- Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan
- Rambut berwarna gelap
- Apabila Admin menggunakan hijab, maka hijab berwarna tidak mencolok dan bermotif polos serta senada dengan seragam
- Menggunakan sepatu / flat shoes / heels berwarna tidak mencolok dan bermotif polos
- Tidak memiliki tato. Jika memiliki tato, maka tato tersebut tidak boleh terlihat dan harus tertutup oleh pakaian

3.2 Kurir

- 3.2.1 Kurir Saat Melakukan Penjemputan Paket
 - 1. Kurir harus mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan pada poin 3.2.4
 - 2. Kurir harus konfirmasi terlebih dahulu kepada Pelanggan saat ingin melakukan penjemputan paket
 - 3. Saat sampai ditempat Pelanggan, gunakan bel atau mengetuk pintu rumah Pelanggan
 - 4. Gunakan tutur kata yang halus kepada Pelanggan secara sopan dan ramah
 - Lakukan identifikasi Pelanggan merupakan Pelanggan VIP & Marketplace atau Regular
 - 6. Apabila Pelanggan merupakan Pelanggan VIP & Marketplace, pastikan paket yang diberikan Pelanggan telah memiliki lembar pesanan. Jika pada paket tidak memiliki lembar pesanan, maka paket Pelanggan tidak dapat diterima

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- Lakukan proses scan barcode pada paket yang diberikan oleh Pelanggan VIP
 & Marketplace
- 8. Apabila Pelanggan merupakan Pelanggan Regular, maka tanyakan informasi secara lengkap mengenai paket yang akan dikirim dan input data pada sistem. Informasi tersebut diantaranya yaitu:
 - Isi paket yang dikirim. Apabila isi paket merupakan sarang burung walet, maka biaya pengirimian mengacu pada Syarat dan Ketentuan IDexpress yang berlaku
 - Nilai paket yang dikirm
 - Tujuan pengiriman
 - Jumlah barang yang dikirim
 - Ketersediaan Pelanggan untuk dilakukan pembongkaran paket. Jika Pelanggan tidak bersedia, maka berikan surat pernyataan untuk ditandatangani oleh Pelanggan
- 9. Menawarkan Pelanggan untuk menggunakan asuransi. Apabila paket Pelanggan memiliki harga diatas Rp 1.000.000, maka paket tersebut harus menggunakan asuransi. Jika Pelanggan menolak untuk menggunakan asuransi, maka berikan surat pernyataan untuk ditandatangani oleh Pelanggan
- 10. Perhitungan biaya asuransi yaitu:

Harga Barang (sesuai dengan *invoice* barang) × 0,2 %

11. Menawarkan Pelanggan untuk menggunakan *packing* kayu apabila paket merupakan barang-barang yang tercantum pada Panduan Pengemasan Paket. Jika Pelanggan menolak untuk menggunakan *packing* kayu, maka berikan surat pernyataan untuk ditandatangani oleh Pelanggan

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

12. Perhitungan biaya packing kayu yaitu:

Berat Paket × 30 % × Biaya Pengiriman

- 13. Paket Pelanggan yang menggunakan asuransi akan otomatis menggunakan *packing* kayu dan diberikan segel IDexpress
- 14. Melakukan pengukuran berat dan dimensi paket. Apabila:
 - Berat paket 51 70kg, maka biaya pengiriman bertambah 50% dari biaya pengiriman awal
 - Berat paket 71 100kg, maka biaya pengiriman bertambah 75% dari biaya pengiriman awal
 - Dimensi paket lebih besar dari 150 cm (baik tinggi / panjang / lebar paket), maka biaya pengiriman bertambah 50% dari biaya pengiriman awal
- 15. Melakukan pengukuran volume paket. Pengukuran dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 16. Apabila terdapat perbedaan pada berat awal dengan berat volume, maka berat yang digunakan adalah berat terbesar
- 17. Perhitungan berat paket dilakukan sebagai berikut:
 - Berat paket < 1kg maka dihitung 1kg
 - Berat paket ≥ 1.3 kg maka dihitung 1kg
 - Berat paket > 1,3kg maka dihitung 2kg
- 18. Konfirmasi kembali mengenai data paket yang dikirim
- 19. Jika data telah sesuai, berikan informasi mengenai biaya pengiriman yang dikenakan pada paket tersebut
- 20. Apabila paket bukan *Cash on Delivery* (COD), berikan informasi mengenai jenis pembayaran yang dapat dilakukan
- 21. Menanyakan kepada Pelanggan metode pembayaran yang dipilih

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- 22. Apabila Pelanggan memilih pembayaran menggunakan Ppay, barang Pelanggan dapat segera diambil
- 23. Apabila Pelanggan memilih pembayaran menggunakan Cpay, maka lakukan serah terima pembayaran biaya pengiriman dan menghitung bayaran yang diberikan disaksikan oleh Pelanggan
- 24. Apabila biaya paket merupakan *Payment After Delivery* (PAD) maka maka lakukan serah terima pembayaran biaya pengiriman dan menghitung bayaran yang diberikan disaksikan oleh Pelanggan
- 25. Jika biaya pengiriman yang diberikan oleh Pelanggan lebih besar dari biaya yang harus dibayar, maka lakukan pengembalian pembayaran secara cepat dan tepat
- 26. Print AWB dan informasi paket sesuai dengan Panduan Pengemasan Paket
- 27. Berikan bukti tanda terima pengiriman
- 28. Apabila paket tidak menggunakan asuransi atau *packing* kayu, maka tempelkan AWB pada paket. Jika paket menggunakan asuransi atau *packing* kayu, maka AWB ditempel setelah paket diberikan *packing* kayu
- 29. Berikan bukti tanda terima pengiriman
- 30. Memasukkan paket kedalam tas
- 31. Tanyakan kepada Pelanggan apakah ada yang dapat dibantu kembali
- 32. Mengucapkan terima kasih dan salam yang bersifat universal secara sopan dan ramah

3.2.2 Kurir Saat Melakukan Pengiriman Paket

 Kurir harus mengenakan seragam sesuai ketentuan yang berlaku pada IDexpress

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- 2. Kurir harus konfirmasi terlebih dahulu kepada Pelanggan saat ingin melakukan pengiriman paket
- 3. Saat sampai ditempat Pelanggan, gunakan bel atau mengetuk pintu rumah Pelanggan
- 4. Gunakan tutur kata yang halus kepada Pelanggan secara sopan dan ramah
- 5. Pastikan penerima sesuai dengan yang tercantum pada paket
- 6. Jika paket tersebut merupakan COD, maka lakukan serah terima biaya pembayaran pengiriman dan menghitung pembayaran yang diberikan disaksikan oleh Pelanggan. Apabila Pelanggan menolak untuk COD, maka bawa kembali paket tersebut
- 7. Jika biaya kiriman yang diberikan oleh Pelanggan lebih besar dari biaya yang harus dibayar, maka lakukan pengembalian pembayaran secara cepat dan tepat
- 8. Lakukan permintaan tanda tangan penerima
- 9. Apabila penerima tidak sesuai dengan yang tercantum pada paket, maka lakukan pengambilan foto penerima dengan paket yang diberikan
- 10. Apabila Pelanggan meminta paket untuk diletakkan pada tempat tertentu, maka harus disertakan dengan bukti *chat* dari Pelanggan mengenai permintaan tersebut
- 11. Serahkan paket kepada Pelanggan
- 12. Apabila paket telah diberikan kepada pelanggan dan/atau terdapat kendala saat melakukan pengiriman paket, maka Kurir harus membuat *report* pada aplikasi dan memberikan informasi kepada *group* Koordinasi Agent
- 13. Apabila percobaan pengiriman paket sudah dilakukan sebanyak 3x (tiga kali) namun Penerima tidak ada pada lokasi tujuan, maka barang tersebut dikembalikan kepada *Pick-up Drop Off* (PDB) / *Transit Hub* (TH)

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

14. Mengucapkan terima kasih dan salam yang bersifat universal secara sopan dan ramah

3.2.3 Ketentuan Kurir

- Mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar penampilan Kurir
- 2. Bersikap profesional
- 3. Berperilaku jujur, sopan, dan ramah
- 4. Selalu mengkonfirmasi paket ke Pelanggan saat hendak melakukan pengiriman paket
- 5. Saat melakukan pengiriman, selalu mematuhi peraturan-peraturan lalu lintas
- 6. Mengutamanakan keselamatan
- 7. Menguasai area yang ditangani dengan baik
- 8. Mampu menentukan rute jalan yang paling efisien dalam melakukan pengiriman paket

3.2.4 Standar Penampilan Kurir

- Menggunakan seragam IDexpress
- Menggunakan celana bahan atau jeans berwarna gelap dan bermotif polos
- Menggunakan sepatu
- Rambut bagian depan tidak melewati alis mata
- Rambut bagian samping tidak menutupi kelopak telinga
- Rambut bagian belakang tidak melebihi kerah baju
- Rambut tidak diwarnai / cat
- Tidak menindik hidung
- Tidak menindik telinga

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- Tidak memiliki kumis dan jenggot
- Membawa tas ransel IDexpress (Saat melakukan pengiriman / penjemputan paket)
- Menggunakan helm (Saat melakukan pengiriman / penjemputan paket)

3.3 Daftar barang yang tidak dapat diterima Admin / Kurir

- 1. Segala jenis cairan (kecuali barang kebutuhan sehari-hari)
- 2. Semua jenis senjata dan imitasinya
- 3. Segala jenis narkotika
- 4. Dokumen rahasia negara
- 5. Surat surat berharga
- 6. Segala jenis mata uang
- 7. Bukti peninggalan sejarah yang berharga
- 8. Barang yang kemasannya tidak baik, mungkin bisa membahayakan keselamatan orang, mencemarkan, atau merusak paket kiriman lainnya.
- 9. Paket yang dilarang impor oleh negara
- 10. Binatang dan tumbuhan langka
- 11. Segala jenis binatang
- 12. Organ tubuh ATE ADVANCE DELIVERY
- 13. Pornografi
- 14. Kendaraan bermotor
- 15. Emas atau barang berharga lainnya
- 16. Limbah
- 17. Barang Pelanggan yang tidak mau menandatangani surat pernyataan pembongkaran barang

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

4. LAMPIRAN

4.1 Standar Penampilan Admin Laki-Laki



4.2 Standar Penampilan Admin Wanita







	IF	KL	TR	CL
Paraf				



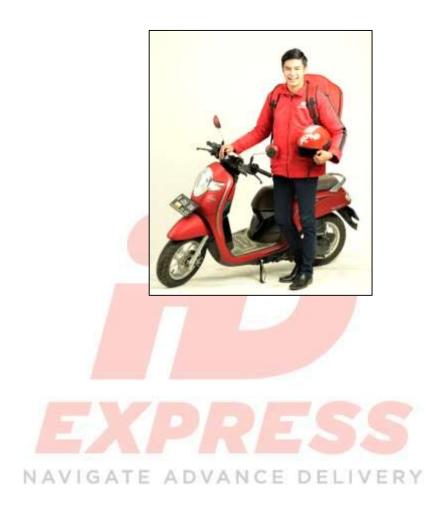
PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

4.3 Standar Penampilan Kurir



	IF	KL	TR	CL
Paraf				



PANDUAN PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR DOKUMEN

IDE-PDN-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

https://www.elcoida.com/2019/07/barang-apa-saja-yang-tidak-boleh.html

https://utekno.com/barang-dilarang-kirim-jnt-13690

https://komunitas.bukalapak.com/s/mj3byr/oleh oleh kunjungan ke jne pusat bara

ng apa yang tidak boleh dikirim melalui jne



	IF	KL	TR	CL
Paraf				