

**HONDA****Honda Mugen**

PT.Mitrasaha Gentaniaga

HO : Jl.Raya Pasar Minggu No.10, Jakarta 12740

Branch : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610

Telp HO : (021) 7973000 Showroom - (021) 7972000 Bengkel

Telp Branch : (021) 5835 8000 Showroom - (021) 5835 9000 Bengkel

Fax HO : (021) 7973834

Fax Branch : (021) 5835 7941 Showroom – (021) 5835 7942 Bengkel

http : //www.hondamugen.co.id

**Prosedur Kerja****Judul : Prosedur Standard Service Transaction**

No Dokumen : 001-PRO-SV

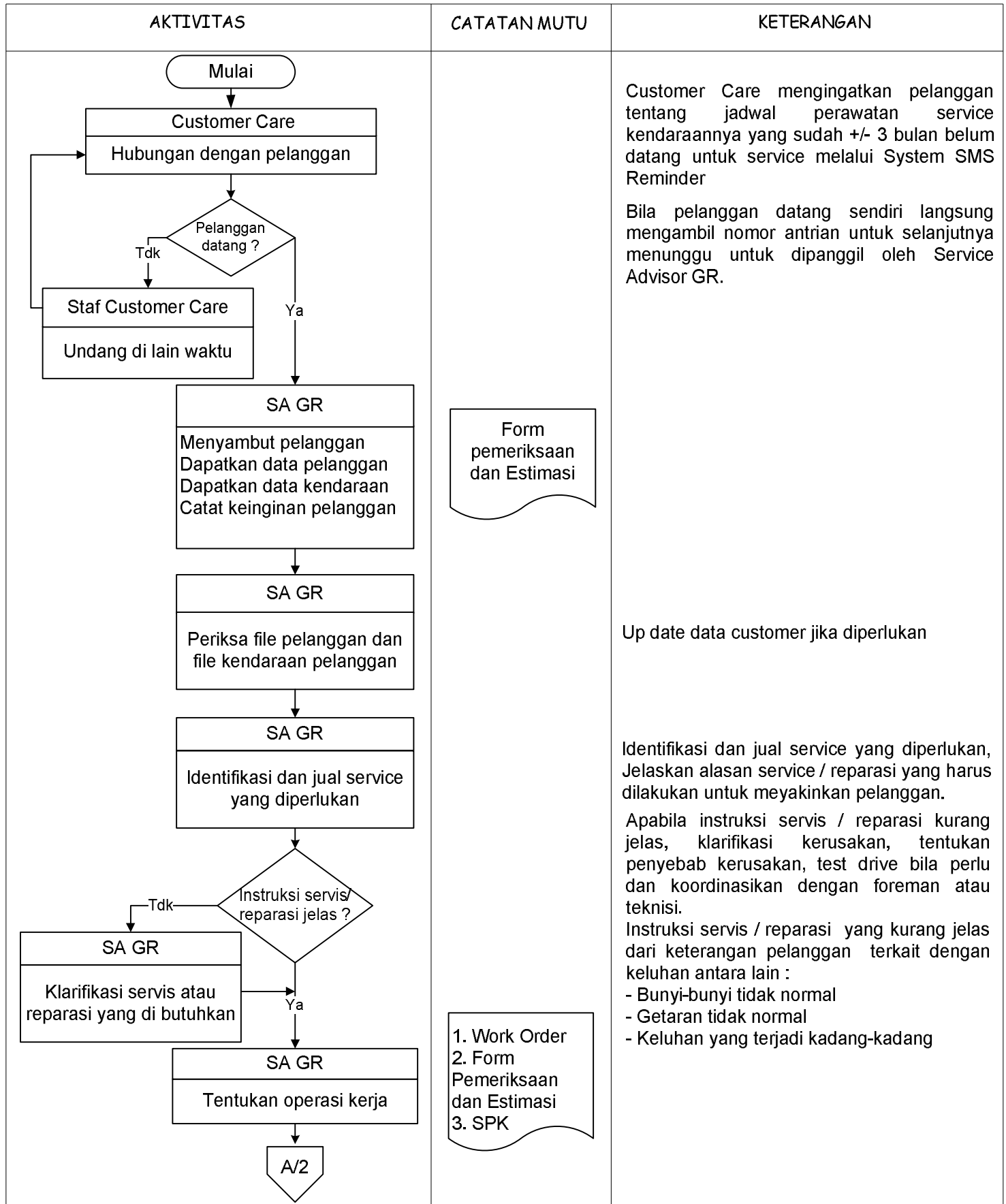
No Revisi : 02

Tanggal : 07/06/2012

Halaman : 1/3

Diperiksa oleh : Service Manager

Disetujui oleh : QMR





**HONDA**

## Honda Mugen

PT.Mitrausaha Gentaniaga

HO : Jl.Raya Pasar Minggu No.10, Jakarta 12740

Branch : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610

Telp HO : (021) 7973000 Showroom - (021) 7972000 Bengkel

Telp Branch : (021) 5835 8000 Showroom - (021) 5835 9000 Bengkel

Fax HO : (021) 7973834

Fax Branch : (021) 5835 7941 Showroom - (021) 5835 7942 Bengkel

http : //www.hondamugen.co.id

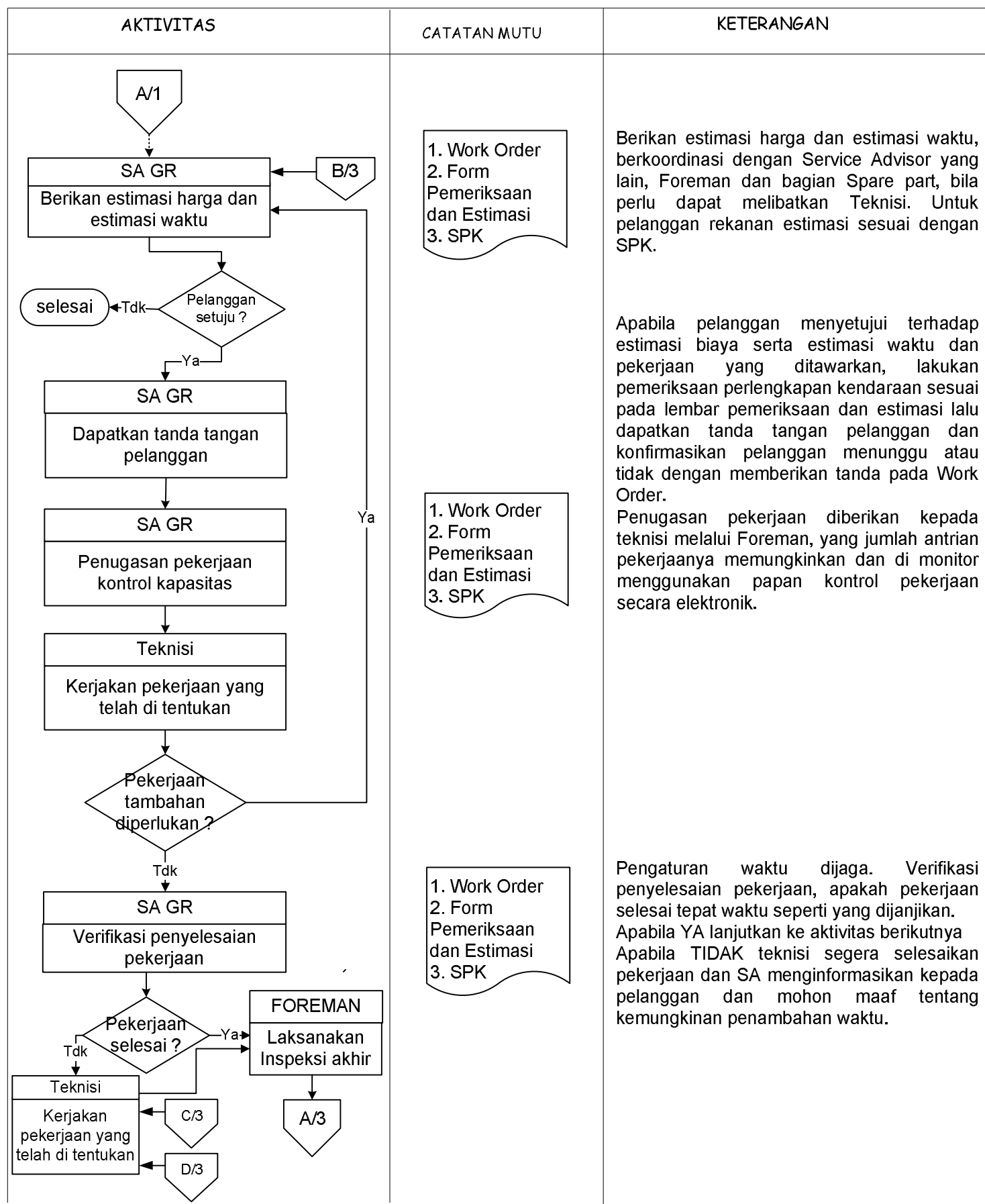
**Prosedur Kerja**

### Judul : Prosedur Standard Service Transaction

No Dokumen : 001-PRO-SV  
No Revisi : 02

Tanggal : 07/06/2012  
Halaman : 2/3

Diperiksa oleh : Service Manager  
Disetujui oleh : QMR



**HONDA****Honda Mugen**

PT.Mitrausaha Gentaniaga

HO : Jl.Raya Pasar Minggu No.10, Jakarta 12740

Branch : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610

Telp HO : (021) 7973000 Showroom - (021) 7972000 Bengkel

Telp Branch : (021) 5835 8000 Showroom - (021) 5835 9000 Bengkel

Fax HO : (021) 7973834

Fax Branch : (021) 5835 7941 Showroom - (021) 5835 7942 Bengkel

http : //www.hondamugen.co.id

**Prosedur Kerja****Judul : Prosedur Standard Service Transaction**

No Dokumen : 001-PRO-SV

No Revisi : 02

Tanggal : 07/06/2012

Halaman :3/3

Diperiksa oleh : Service Manager

Disetujui oleh : QMR

AKTIVITAS	CATATAN MUTU	KETERANGAN
<pre> graph TD     A2{{A/2}} --&gt; D1{Kualitas kerja bagus?}     D1 -- Tdk --&gt; C2{{C/2}}     D1 -- Ya --&gt; F1[FINAL INSPECTION Lakukan Final Inspection dan berikan layanan tambahan jika perlu]     F1 --&gt; D2{Ditemukan masalah?}     D2 -- Ya --&gt; D3{{D/2}}     D2 -- Tdk --&gt; F2[SA GR + Admin Service Siapkan faktur pelanggan]     F2 --&gt; F3[SA GR Beritahukan pelanggan bahwa kendaraan telah selesai]     F3 --&gt; F4[SA GR Jelaskan pekerjaan yang telah dilakukan untuk perbaikan umum]     F4 --&gt; D4{Perlu pekerjaan tambahan?}     D4 -- Ya --&gt; B2{{B/2}}     D4 -- Tdk --&gt; F5[Kasir Dapatkan pembayaran pelanggan, Berikan pas keluar]     F5 --&gt; S1([Selesai])           </pre>	<div data-bbox="699 745 914 907">1. Work Order 2. Form Pemeriksaan dan Estimasi 3. SPK</div> <div data-bbox="711 1113 906 1225">Faktur</div> <div data-bbox="711 1411 906 1597">1. Form Pemeriksaan dan Estimasi 2. Faktur 3. SPK</div> <div data-bbox="715 1852 906 1964">Pas Keluar</div>	<p>Pada pelaksanaan inspeksi akhir, cek apakah pekerjaan bagus, test drive bila diperlukan.</p> <p>Layanan tambahan bisa berupa : pengecekan tekanan angin ban, penambahan chemical (minyak rem / kopling, air radiator, air wiper, penyetelan rem tangan, pemeriksaan lampu - lampu, pembersihan kendaraan dll )</p> <p>Pemberitahuan kendaraan yang telah selesai dapat dilakukan melalui telepon dan sms bagi pelanggan yang tidak menunggu. Pemberitahuan juga dilakukan melalui layar monitor</p> <p>Khusus untuk pekerjaan perbaikan umum dilakukan penjelasan pekerjaan kepada customer yang meliputi materi pekerjaan, biaya, part yang diganti, menginformasikan letak part bekas, memberi saran dan klarifikasi pemeriksaan kendaraan.</p> <p>Kasir akan memberikan koin penilaian (Voice of Customer/VoC) kepada pelanggan dan pelanggan akan menilai pelayanan yang diterima selama melakukan transaksi yang akan di follow – up oleh Customer Care. Jika pelanggan rekanan maka masuk ke prosedur piutang bengkel.</p>