**DAFTAR ISI**

[AGEN POS](#_Toc13400_WPSOffice_Level1) [2](#_Toc13400_WPSOffice_Level1)

[ALAMAT KANTOR POS](#_Toc12798_WPSOffice_Level1) [2](#_Toc12798_WPSOffice_Level1)

[ANTAR ULANG](#_Toc26238_WPSOffice_Level1) [2](#_Toc26238_WPSOffice_Level1)

[ANTRIAN BEA CUKAI](#_Toc20601_WPSOffice_Level1) [3](#_Toc20601_WPSOffice_Level1)

[BEALALUBEA](#_Toc15622_WPSOffice_Level1) [3](#_Toc15622_WPSOffice_Level1)

[BELUM DIANTARKAN](#_Toc29972_WPSOffice_Level1) [3](#_Toc29972_WPSOffice_Level1)

[DATA TIDAK LENGKAP (DOMESTIK)](#_Toc7221_WPSOffice_Level1) [4](#_Toc7221_WPSOffice_Level1)

[DATA TIDAK LENGKAP (INTERNASIONAL)](#_Toc8100_WPSOffice_Level1) [4](#_Toc8100_WPSOffice_Level1)

[DIPANGGIL PAJAK](#_Toc14033_WPSOffice_Level1) [5](#_Toc14033_WPSOffice_Level1)

[GOOGLE ADSENSE](#_Toc10509_WPSOffice_Level1) [5](#_Toc10509_WPSOffice_Level1)

[INVESTIGASI (KONFIRMASI)](#_Toc5758_WPSOffice_Level1) [5](#_Toc5758_WPSOffice_Level1)

[INTERNASIONAL BELUM SAMPAI DI INDONESIA](#_Toc32623_WPSOffice_Level1) [6](#_Toc32623_WPSOffice_Level1)

[MANIFEST SERAH BATAM](#_Toc30652_WPSOffice_Level1) [6](#_Toc30652_WPSOffice_Level1)

[MANIFEST SERAH KTSH](#_Toc24738_WPSOffice_Level1) [7](#_Toc24738_WPSOffice_Level1)

[MANIFEST SERAH](#_Toc12026_WPSOffice_Level1) [7](#_Toc12026_WPSOffice_Level1)

[MANIFEST TERIMA (SORTIR)](#_Toc28039_WPSOffice_Level1) [7](#_Toc28039_WPSOffice_Level1)

[MANIFEST TERIMA](#_Toc10004_WPSOffice_Level1) [8](#_Toc10004_WPSOffice_Level1)

[PELAYANAN](#_Toc1279_WPSOffice_Level1) [8](#_Toc1279_WPSOffice_Level1)

[PEMERIKSAAN BEA CUKAI BATAM](#_Toc19705_WPSOffice_Level1) [8](#_Toc19705_WPSOffice_Level1)

[PEMERIKSAAN BEA CUKAI](#_Toc2953_WPSOffice_Level1) [9](#_Toc2953_WPSOffice_Level1)

[PERMINTAAN DOKUMEN BEA CUKAI](#_Toc6478_WPSOffice_Level1) [9](#_Toc6478_WPSOffice_Level1)

[PROSES ANTAR](#_Toc11473_WPSOffice_Level1) [9](#_Toc11473_WPSOffice_Level1)

[SELESAI ANTAR BELUM DITERIMA](#_Toc12352_WPSOffice_Level1) [10](#_Toc12352_WPSOffice_Level1)

[SELESAI ANTAR](#_Toc20154_WPSOffice_Level1) [10](#_Toc20154_WPSOffice_Level1)

[SMALL PACKAGE](#_Toc4333_WPSOffice_Level1) [10](#_Toc4333_WPSOffice_Level1)

[TARIF](#_Toc27041_WPSOffice_Level1) [11](#_Toc27041_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH ANTRIAN BEA CUKAI](#_Toc22794_WPSOffice_Level1) [11](#_Toc22794_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH ARRIVAL OUTWARD](#_Toc22519_WPSOffice_Level1) [11](#_Toc22519_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH INVESTIGASI](#_Toc1703_WPSOffice_Level1) [11](#_Toc1703_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH CUSTOM INWARD](#_Toc32608_WPSOffice_Level1) [11](#_Toc32608_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH DATA TIDAK LENGKAP](#_Toc12620_WPSOffice_Level1) [11](#_Toc12620_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH DIPANGGIL](#_Toc2031_WPSOffice_Level1) [12](#_Toc2031_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH EMS RLN PPLN](#_Toc15555_WPSOffice_Level1) [12](#_Toc15555_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH SELESAI ANTAR](#_Toc14915_WPSOffice_Level1) [12](#_Toc14915_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH GAGAL ANTAR OUTWARD](#_Toc23357_WPSOffice_Level1) [12](#_Toc23357_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH BELUM DEPARTURE](#_Toc9103_WPSOffice_Level1) [12](#_Toc9103_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH PROSES ANTAR](#_Toc8645_WPSOffice_Level1) [12](#_Toc8645_WPSOffice_Level1)

[ENGLISH TARIF](#_Toc22225_WPSOffice_Level1) [13](#_Toc22225_WPSOffice_Level1)

# AGEN POS

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terima kasih atas informasi yang disampaikan kepada kami,

Kami dapat sampaikan bahwa untuk dapat pembukaan agen pos, Bapak/Ibu dapat langsung mendatangi Kantorpos dengan mengisi formulir pembukaan dengan membawa identitas diri.

Demikian informasi yang dapat kami sampaikan.

Terima kasih telah menggunakan layanan PT Pos Indoneisa

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# ALAMAT KANTOR POS

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terima kasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Dapat kami informasikan untuk pencarian alamat kantor pos Bapak/Ibu dapat mengakses <http://kantorpos.posindonesia.co.id/unitlayananposlist.php> dengan memasukan kelurahan, kecamatan atau kota di kolom pencarian.

Demikian informasi yang dapat kami sampaikan.

Terima kasih telah menggunakan layanan PT Pos Indoneisa

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# ANTAR ULANG

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terima kasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Berdasarkan hasil lacak yang kami lakukan, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ telah diantarkan, namun gagal antar.

Mohon maaf atas keterlambatannya, kami akan buatkan laporan pengaduan untuk kiriman Bapak/Ibu. Akan kami sampaikan ke kantor pos terkait agar kiriman tersebut dapat diantarkan kembali. Mohon ditunggu untuk kedatangan kirimannya.

Demikian informasi yang dapat kami sampaikan.

Terima kasih telah menggunakan layanan PT Pos Indoneisa

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# ANTRIAN BEA CUKAI

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Berdasarkan hasil pelacakan yang kami lakukan, kiriman dengan nomor barcode \_\_ telah tiba di kantor pos \_\_\_, dan sedang dalam proses penyiapan untuk antrian pemeriksaan bea cukai. Setelah pemeriksaan selesai, kiriman akan diantarkan ke alamat tujuan atau penerima akan dipanggil jika kiriman tersebuut terkena pajak. Mohon ditunggu untuk proses selanjutnya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# BEALALUBEA

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 182/PMK.04/2016, Menimbang tentang Ketentuan Impor Barang Kiriman

Untuk setiap kiriman pos dari luar negeri, yang diperiksa secara resmi akan dikenakan biaya pelalubeaan kiriman sebesar Rp20.000,00.

Kebijakan ini tercantum dalam Keputusan Direksi PT Pos Indonesia tentang  layanan tambahan produk suratpos dan paketpos internasional dijelaskan bahwa untuk setiap kirimanpos dari luar negeri, nilai barang sampai $1,500 USD atau yang diperiksa secara official assesment maka akan dikenakan biaya pelalubeaan kiriman sebesar Rp20.000,00

Sebagai informasi, Penarikan biaya customs clearance oleh operator pos diatur oleh AKTA UPU yang berupa CONVENTION pada article 20. Akta ini diratifikasi oleh Pemerintah Indonesia sehingga memiliki kekuatan hukum yang kuat.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# BELUM DIANTARKAN

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terima kasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ telah sampai di kantor pos \_\_\_. Namun karena belum ada pengantaran ke alamat tujuan, kami akan sampaikan ke kantor pos terkait agar kiriman tersebut segera diatarkan. Mohon ditunggu untuk pengantaran dan kedatangan kirimannya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# DATA TIDAK LENGKAP (DOMESTIK)

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Untuk mempermudah proses penelusuran kiriman Bapak/Ibu, mohon diinformasikan dan lengkapi data-data berikut :

Nomor Barcode Kiriman :

Isi dan Berat Kiriman :

Nama Penerima :

Alamat lengkap penerima :

No. Telp Penerima :

Setelah mendapatkan informasinya, kami akan menyampaikan kepada bagian terkait untuk dapat ditelusuri selanjutnya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# DATA TIDAK LENGKAP (INTERNASIONAL)

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Sebagai informasi kami bertugas menginvestigasi melalui inquiri antar negara, untuk segera dapat diinvetigasi oleh inquiri pos antar negara, kami memerlukan data sebagai berikut :

• Nomor Barcode kiriman :

• Tanggal kirim :

• Jenis isi kiriman (pilihan) :

• Isi (menjelaskan jenis isi kiriman) :

• Ciri fisik (bentuk &warna) :

• Nilai kiriman :

• Berat :

• Ongkos kiriman :

• Nama Penerima :

• Alamat Penerima :

• Kodepos penerima :

• Kota penerima :

• Nama Pengirim :

• Alamat Pengirim :

• Kota Pengirim :

• Kodepos Pengirim :

Setelah mendapatkan informasi dari Bapak/Ibu, kami akan menyampaikan kepada bagian terkait untuk dapat ditelusuri selanjutnya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# DIPANGGIL PAJAK

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Berdasarkan hasil investigasi yang kami lakukan, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ saat ini sudah berada di kantor pos pusat \_\_\_. Informasi yang kami terima, pihak penerima diharuskan mendatangi kantor pos tersebut di alamat \_\_\_ untuk mengambil kirimannya dikarenakan kiriman tersebut dikenakan pajak oleh pihak bea cukai sebesar Rp \_\_\_. Sebagai informasi, pengambilan kiriman hanya dapat dilakukan di waktu berikut :

Senin - Jumat : 08.00 - 13.00.

Sabtu : 08.00 - 12.00.

Saat melakukan pengambilan, mohon disiapkan identitas penerima dan nomor barcode kirimannya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# GOOGLE ADSENSE

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Kiriman dari google adsense pada umumnya menggunakan layanan Surat Universal dan termasuk dalam kelompok small packet atau bungkusan.

Adapun perlakuan kiriman bungkusan adalah sebagai berikut  :

1. Kiriman tidak dapat dilacak karena tidak di input di system Track and Trace.

2. Cara pengiriman tidak dicatat per item hanya di ikat/dibendel perjumlah tertentu dimasukan kedalam kantung, ditimbang dan dikirim ke Negara Tujuan.

3. Cara penerimaan berdasarkan fisik kiriman yang diterima, jadi apabila kiriman ternyata tidak terkirim/tertinggal di Kantor Negara asal tidak dapat diketahui dan diperiksa dimana kiriman tersebut bermasalah.

4. Cara pengantaran dan penyerahan kiriman tidak menggunakan Bukti Serah.

Kaitannya dengan estimasi pengiriman, untuk kiriman small paket yang tidak ter register di sistem kami, proses penganatran sangat bergantung pada apakah kiriman sudah tiba di Indonesia atau belum. Jika saat ini Bapak ingin mengetahui status kiriman, kami sangat menyarakan kepada pengirim untuk segera menanyakan status kiriman/ mengajukan claim di kantorpos kirim negara asal.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# INVESTIGASI (KONFIRMASI)

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas informasi kelengkapan datanya. Laporan pengaduan telah kami buatkan ke kantor pos terkait agar kiriman tersebut segera diinvestigasikan. Segera akan kami kabarkan kepada Bapak/Ibu setelah mendapatkan hasil investigasi.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# INVESTIGASI

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Mohon maaf atas ketidak nyamanannya, kami akan segera melakukan investigasi. Segera akan kami kabarkan kepada Bapak/Ibu setelah mendapatkan hasil investigasi.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# INTERNASIONAL BELUM SAMPAI DI INDONESIA

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Dapat kami informasikan bahwa kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ belum tiba di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk kiriman yang belum tiba di Indonesia, PT Pos Indonesia (Persero) belum memiliki kewenangan terhadap kiriman tersebut. Silahkan Bapak/Ibu menghubungi pihak pengirim mengetahui informasi terbarunya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# MANIFEST SERAH BATAM

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Dapat kami informasikan bahwa kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ saat ini telah berada di Bandara Hang Nadim Batam. Saat ini kiriman tersebut sedang menunggu penerusan ke kantor pos tujuan setelah sebelumnya dilakukan pemeriksaan bea cukai di kantor pos besar (KPRK) Batam.

Sebelumnya kami ucapkan permohonan maaf atas keterlambatan pengiriman yang Bapak/Ibu terima. Sehubungan dengan adanya perubahan alur pengiriman paket/barang keluar dari Batam berdasarkan keputusan Dirjen Bea Cukai No Kep.07/BC/2019 yang menyatakan bahwa kiriman paket/barang yang dikirim keluar Batam akan diperlakukan sama seperti kiriman incoming Internasional. Hal Ini terjadi karena status pulau Batam sebagai FTZ (free trade zone).

Pemeriksaan kiriman Paket/Barang yang dilaksanakan satu per satu ini membuat proses pemeriksaan menjadi lebih lama dari biasanya, sehingga standard waktu penerimaan tidak bisa dijanjikan.

Mohon ditunggu untuk kedatangan kirimannya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# MANIFEST SERAH KTSH

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Berdasarkan hasil investigasi kami, kiriman dengan nomor barcoe \_\_\_ sudah kami teruskan dari Kantor Tukar Jakarta Soekarno Hatta (KTSH) menuju kantor Pos \_\_\_.

Sebelumnya kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang Bapak/Ibu terima. Semenjak terjadinya kenaikan tarif penerbangan, maka terjadi sepi penumpang yang menyebabkan banyak sekali jadwal penerbangan yang tidak beroperasi ataupun dibatalkan secara mendadak.

Dampak atas kondisi tersebut, kiriman yang sudah kami booked untuk diterbangkan dibatalkan secara mendadak oleh pihak penerbangan.

Kiriman yang diteruskan menuju ke Banjarmasin, Pontianak, Palangkaraya, Jambi, Batam, Banda Aceh, Makassar, dan Medan masih dilakukan antrian untuk penerusannya yang dilakukan secara berkala. Mohon maaf atas keterlambatannya, mohon ditunggu untuk kedatangan kirimannya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# MANIFEST SERAH

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Berdasarkan hasil investigasi kami, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ saat ini sedang dalam perjalanan dari kantor pos \_\_\_ menuju ke kantor pos \_\_\_. Mohon ditunggu untuk kedatangan kirimannya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# MANIFEST TERIMA (SORTIR)

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Berdasarkan hasil investigasi kami, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ saat ini sudah sampai di kantor pos \_\_\_ dan saat ini kiriman tersebut sedang dalam proses sortir. Setelah proses sortir selesai, kiriman akan diantarkan ke alamat tujuan atau diteruskan ke kantor pos antaran terdekat dengan alamat tujuan. Mohon ditunggu untuk kedatangan kirimannya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# MANIFEST TERIMA

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Berdasarkan hasil investigasi kami, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ saat ini sudah sampai di kantor pos \_\_\_. Mohon ditunggu untuk kedatangan kirimannya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# PELAYANAN

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Sebelumnya kami ucapkan permohonan maaf atas ketidak nyamanan pelayanan yang Bapak/Ibu terima. Petugas terkait segera kami lakukan pembinaan melalui unit kerja setempat agar dapat melayani lebih baik apabila terbukti melakukan kesalahan dalam melayani Pelanggan.

Mohon memberikan keterangan lengkap Kantor Pos tepatnya serta nama Petugas yang melayani Bapak/Ibu.

Keluhan yang Bapak/Ibu sampaikan sangat berarti bagi kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Atas perhatian dan kepercayaan Bapak/Ibu selama ini menggunakan jasa PT POS INDONESIA (PERSERO) kami ucapkan terimakasih.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# PEMERIKSAAN BEA CUKAI BATAM

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Berdasarkan hasil pelacakan yang kami lakukan, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ saat ini sedang dalam pemeriksaan bea cukai di kantor pos pusat Batam.

Sebelumnya kami ucapkan permohonan maaf atas keterlambatan pengiriman yang Bapak/Ibu terima. Sehubungan dengan adanya perubahan alur pengiriman paket/barang keluar dari Batam berdasarkan keputusan Dirjen Bea Cukai No Kep.07/BC/2019 yang menyatakan bahwa kiriman paket/barang yang dikirim keluar Batam akan diperlakukan sama seperti kiriman incoming Internasional Hal Ini terjadi karena status pulau Batam sebagai FTZ (free trade zone).

Pemeriksaan kiriman Paket/Barang yang dilaksanakan satu per satu ini membuat proses pemeriksaan menjadi lebih lama dari biasanya, sehingga standard waktu penerimaan tidak bisa dijanjikan. Setelah proses pemeriksaan bea cukai selesai, kiriman akan segera kami teruskan ke kantor pos tujuan.

Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Terima kasih telah menggunakan jasa layanan PT Pos Indonesia.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# PEMERIKSAAN BEA CUKAI

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Berdasarkan hasil pelacakan yang kami lakukan, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ saat ini sedang dalam pemeriksaan bea cukai di kantor pos pusat \_\_\_. Setelah pemeriksaan selesai, kiriman akan diantarkan ke alamat tujuan atau penerima akan dipanggil jika kiriman tersebut dikenakan pajak oleh pihak bea cukai setempat. Mohon ditunggu untuk proses selanjutnya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# PERMINTAAN DOKUMEN BEA CUKAI

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terima kasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Berdasarkan hasil investigasi kami, kiriman Bapak/Ibu dengan nomor barcode \_\_\_ masih dalam pemeriksaan bea cukai. Pihak bea cukai meminta agar bapak/ibu melampirkan dokumen sebagai berikut :

• Invoice

• Bukti pembayaran

• NPWP Penerima

Silahkan kiriman dokumen tersebut ke email \_\_\_. Untuk lebih jelasnya silahkan bapak/ibu menghubungi kantor pos besar (KPRK) terkait.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# PROSES ANTAR

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terima kasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Berdasarkan hasil investigasi kami, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ saat ini sedang dalam proses pengantaran ke alamat tujuan. Apabila pada hari ini kiriman belum diterima oleh penerima, silahkan hubungi kami kembali.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# SELESAI ANTAR BELUM DITERIMA

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terima kasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Berdasarkan hasil lacak yang kami lakukan, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ statusnya telah diterima oleh \_\_\_. Namun karena Bapak/Ibu menginformasikan bahwa penerima belum menerima kirimannya, kami akan buatkan laporan pengaduan terkait kiriman tersebut agar dapat diinvestigasikan lebih lanjut. Segera kami hubungi Bapak/Ibu setelah mendapatkan hasil investigasinya.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# SELESAI ANTAR

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Berdasarkan hasil investigasi kami, kiriman dengan nomor barcode \_\_\_ telah diterima oleh sesuai alamat yang tertera pada fisik kiriman pada tanggal \_\_\_. Mohon dikonfirmasikan terlebih dahulu. Apabila penerima belum menerima kirimannya, silahkan hubungi kami kembali.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# SMALL PACKAGE

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terima kasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami.

Nomor yang dipertanyakan  termasuk dalam kelompok small packet atau bungkusan.

Adapun perlakuan kiriman bungkusan adalah sebagai berikut  :

1. Kiriman tidak dapat dilacak karena tidak di input di system Track and Trace

2. Cara pengiriman tidak dicatat per item hanya di ikat/dibendel perjumlah tertentu dimasukan kedalam kantung, ditimbang dan dikirim ke Negara Tujuan

3. Cara penerimaan berdasarkan fisik kiriman yang diterima, jadi apabila kiriman ternyata tidak terkirim/tertinggal di Kantor Negara asal tidak dapat diketahui dan diperiksa dimana kiriman tersebut bermasalah.

4. Cara pengantaran dan penyerahan kiriman tidak menggunakan Bukti Serah.

Kami sangat menyarakan kepada pengirim untuk segera menanyakan status kiriman/ mengajukan claim di kantorpos kirim.

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# TARIF

Dear Bapak/Ibu \_\_\_\_\_

Terimakasih atas pertanyaan yang disampaikan kepada kami,

Untuk mengetahui tarif kiriman, Bapak/Ibu dapat mengakses [www.posindonesia.co.id/tnt/](C:/Users/user/AppData/Roaming/Foxmail7/Temp-3900-20190403091610/ www.posindonesia.co.id/tnt/) dengan memasukan kodepos/kecamatan asal kiriman, dan kodepos/kecamatan atau Negara Tujuan disertai berat dan nilai kiriman serta ukuran kiriman (untuk kiriman yang terkena volumetric).

Regards,

\_\_\_\_\_

Admin Care Pos Indonesia.

# ENGLISH ANTRIAN BEA CUKAI

Thank you for contact us.

According to our system, the current status of your shipment has been arrived at Australian Melbourne Exchange Office for today. It is in the queue for customs clearance.

Once customs clearance procedure is done in destination country, Australian Post will proceed your parcel to be delivered or they will asked addressee to pick it up if there are some tax that have to be paid.

# ENGLISH ARRIVAL OUTWARD

Thank you for contact us.

Based on our investigation, your shipment has been arrived in Norway Post and in process for further step at 5815 Mountains, 16 February 2018.

Please wait for next process.

# ENGLISH INVESTIGASI

Thank you for contact us.

We would like to confirm and investigate this case with our team at NAMA Post Office.

We would inform you for further information as soon as possible.

# ENGLISH CUSTOM INWARD

Thank you for contact us.

According to our system, the current status of your parcel is under custom checking. As the information we got, customs asks you some documents in order for custom clearance. Those documents are follow: transfer payment and invoice.

You could sent those documents to EMS office via e-mail \_\_\_.

For additional information, the whole process of customs clearance is under Indonesia Customs Authority.

# ENGLISH DATA TIDAK LENGKAP

Thank you for contact us.

We are trying to check you shipment in our system, please inform us these following data as follows:

1. Number of Shipment/ Tracking Number/ AWB,

2. Name, Address, and Telephone number of sender,

3. Name, Address, and Telephone number of addressee

4. content of shipment.

Once we receive those information’s, we would proceed to our inquiry to be checked for further process.

# ENGLISH DIPANGGIL

Thank you for contact us.

According to our system, the current status of your parcel has arrived at KANTORPOS Post Office and the addressee/recipient is called to come to the post office to pick up the parcel. Our team at there will elaborate more information’s once the addressee come to post office at ALAMATPOS.

# ENGLISH EMS RLN PPLN

Thank you for contact us

According to our system, the current status of your parcel has departed from Indonesia and still on its way to DESTINATION. The whole process including arrival in destination country, distribution to local post office until final delivery will be shown and traceable in both PT Pos Indonesia Official Website <http://ems.posindonesia.co.id> and Italy Post Official website.

For additional information, you are using Registered International EMS Service, it takes 5-7 or 10-30 business days to be delivered. PT Pos Indonesia is responsible for any irregularity of items whether late, lost, or damage. The sender may immediately contact the post office to claim of reimbursement in accordance with the applicable provisions.

# ENGLISH SELESAI ANTAR

Thank you for contact us

According to our system, the current status of your parcel has been delivered successfully today and received by Name in accordance with the address.

# ENGLISH GAGAL ANTAR OUTWARD

Thank you for contact us.

According to our system, the current status of your shipment has been arrived at Pos Laju Putra Jaya and attempted to delivered but unsuccessful due to technical barriers.

For further information related to delivery schedule, we are suggesting the addressee to confirm to nearest Post Laju.

# ENGLISH BELUM DEPARTURE

Thank you for contact us

According to our system, the current status of your parcel has been arrived at Jakarta Mail Processing Center. It is under processed to be departed to destination country. You are using Standard International Shipment and is waiting for ship departure schedule to Germany.

For additional information, PT Pos Indonesia is responsible for any Irregurality of items whether late, lost, or damage. The sender may immediately contact the post office to claim of reimbursement in accordance with the applicable provisions.

# ENGLISH PROSES ANTAR

Thank you for contact us

According to our system, the current status of your shipment has arrived at Hongkong Post Office. And Now It is under delivery process by Hongkong Post.

For further information related to delivery schedule and if in case your parcel unsuccessfully delivered today, we are suggesting the addressee to confirm to nearest Hongkong Post Office.

# ENGLISH TARIF

Thank you for contact us,

In order to know more about shipment cost, you could access our Official Website [www.posindonesia.co.id/tnt/](http://www.posindonesia.co.id/tnt/)  by input postal code / kecamatan (district area) of the origin, and Destination Country accompanied by weight of shipment, value of shipment (in Indonesian Rupiah Currency), and size of shipment (length, width, and height in cm)