



KODE ETIK MITRA SANTOSURUH

Santo Suruh memprioritaskan kenyamanan dan keamanan bagi pelanggan dan Mitra dalam penggunaan layanan. Peringatan keras dan tindakan tegas akan diberikan apabila Mitra melakukan pelanggaran.

Jika sudah terdaftar sebagai Mitra Santo Suruh, Anda menyatakan telah membaca, mengerti dan menyetujui untuk mematuhi Kode Etik di bawah ini.

1. Pelanggaran dan Sanksi

Mitra wajib memberikan layanan yang terbaik selaras dengan nilai dari Santo Suruh yaitu jujur, ikhlas dan bertanggung jawab.

Segala tindakan yang tergolong dalam pelanggaran akan mendapatkan sanksi sesuai ketentuan di bawah ini:

1.1 Pelanggaran Ringan

No	Pelanggaran	Sanksi
1	Tidak berpakaian dengan baik dan sopan.	1 kali: peringatan 2 kali : peringatan keras
2	Tidak menjaga kebersihan diri saat bertemu pelanggan, seperti bau tidak sedap pada badan dan mulut.	3 kali : penangguhan akun sementara
3	Tidak memberikan bukti foto sebelum dan sesudah trip pekerjaan.	





4	Tidak menunjukkan perilaku, sikap, dan/atau tutur kata yang baik dan sopan kepada pelanggan atau mitra lain. Tidak melakukan salam, senyum, sapa.	
5	Menunda waktu kedatangan kepada pelanggan ataupun saat pengantaran paket/barang sejak order teralokasi.	
6	Menitipkan pesanan/paket/barang kepada orang lain tanpa konfirmasi dari pelanggan.	
7	Membatalkan pekerjaan tanpa konfirmasi dari pelanggan.	
8	Mitra tidak merespon dan tidak dapat dihubungi oleh pelanggan, dalam waktu/jadwal yang sudah ditentukan.	
9	Kendaraan yang digunakan jika mengantar/menjemput penumpang dalam keadaan tidak baik (contoh: AC mobil rusak, keadaan kotor, bau).	
10	Tidak berupaya untuk mencari alamat pelanggan/rute tujuan.	
11	Membelikan barang yang tidak sesuai tanpa konfirmasi dari pelanggan baik dalam bentuk maupun jumlah.	





1.2 Pelanggaran Berat

No	Pelanggaran	Sanksi
1	Meminta penambahan biaya diluar yang disepakati tanpa persetujuan pelanggan.	Pemutusan hubungan kemitraan
2	Terlibat dalam pertikaian, kekerasan secara fisik maupun non-fisik, perilaku tidak etis baik secara verbal maupun non-verbal kepada pelanggan/sesama mitra/pihak manapun.	Pemutusan hubungan kemitraan
3	Melakukan pelecehan seksual kepada pelanggan, sesama mitra dan pihak manapun baik secara langsung maupun tidak langsung seperti lewat aplikasi media sosial, telepon, SMS, dalam bentuk teks, suara, video, foto atau apapun yang dapat terbukti sebagai bentuk pelecehan.	Pemutusan hubungan kemitraan
4	Menyelesaikan trip pekerjaan namun belum menyelesaikan pekerjaan/datang ke tempat pelanggan.	1 kali : peringatan keras dan penangguhan akun sementara 2 kali : pemutusan hubungan kemitraan
5	Melanggar lalu lintas, tidak memenuhi standar keselamatan dalam mengemudi, mengganggu ketertiban umum. Mendapat	Tergantung kepada kasus dan riwayat pelanggaran. Sanksi dapat berupa peringatan keras, penangguhan akun





	hukuman tilang karena Mitra lalai dalam mengemudi.	sementara atau pemutusan hubungan kemitraan
6	Tidak mengantarkan barang/makanan/paket/sesuatu yang diminta oleh pelanggan ke tempat tujuan sesuai konfirmasi dari pelanggan.	1 kali : peringatan keras dan penangguhan akun sementara 2 kali : pemutusan hubungan kemitraan
7	Menyembunyikan, mengambil, merahasiakan, merusak, mencuri paket/barang/sesuatu milik pelanggan.	Pemutusan hubungan kemitraan dan sanksi dari pihak berwajib
8	Merokok dan/atau minum minuman keras saat berada dalam trip pekerjaan di depan pelanggan.	Pemutusan hubungan kemitraan
9	Segala bentuk kecurangan yang merugikan pelanggan atau pihak manapun baik secara materi atau non-materi.	Pemutusan hubungan kemitraan
10	Tidak mematuhi flow pembayaran/pencairan dana sesuai ketentuan dari SantoSuruh.	1 kali : peringatan keras dan penangguhan akun sementara 2 kali : pemutusan hubungan kemitraan
11	Menghubungi, mengontak, menemui pelanggan/mitra lainnya dalam konteks yang tidak berhubungan dengan layanan jasa Santo Suruh. Baik secara langsung maupun tidak langsung seperti lewat aplikasi media sosial, telepon, SMS, dalam bentuk teks, suara, video, foto atau apapun	Pemutusan hubungan kemitraan





	yang terbukti mengganggu kenyamanan pihak lain.	
12	Menyebarkan informasi pribadi dari pelanggan/mitra lainnya untuk alasan yang tidak berhubungan dengan layanan Santo Suruh, dalam bentuk apapun.	Pemutusan hubungan kemitraan
13	Meminjamkan data pribadi seperti nama, akun, handphone kepada orang lain untuk melakukan layanan Santo Suruh, atau menyalahgunakan akun orang lain untuk kepentingan pribadi.	1 kali : peringatan keras dan penangguhan akun 2 kali : pemutusan hubungan kemitraan
14	Mengambil foto/video pelanggan dan/atau memposting di sosial media tanpa izin dari pelanggan.	1 kali : peringatan keras dan penangguhan akun 2 kali : pemutusan hubungan kemitraan
15	Memprovokasi, memberitakan kebohongan, berita palsu yang dapat menimbulkan kerugian dan merusak nama baik dari pelanggan, karyawan, perusahaan Santo Suruh, maupun pihak lain.	Pemutusan hubungan kemitraan
16	Melakukan tindakan kriminal terhadap pelanggan atau pihak lain (seperti: mencuri, meneror, penganiayaan, kekerasan, memakai obat terlarang, membawa senjata dll).	Pemutusan hubungan kemitraan
17	Terbukti memalsukan identitas diri (contoh: KTP, KK, SKCK, SIM, dll).	Penangguhan akun sementara. Tidak bisa menerima order.





18	Melakukan tindakan yang dapat membahayakan pelanggan (contoh: mengemudi dalam keadaan ngantuk).	1 kali : peringatan keras dan penangguhan akun sementara 2 kali : pemutusan hubungan kemitraan
19	Rating dari pelanggan dibawah rata-rata.	Rating <4 : peringatan dan konselling <3 : peringatan keras dan penangguhan akun
20	Melakukan kontak langsung dengan pelanggan untuk melakukan layanan tanpa sepengetahuan Santo Suruh.	Pemutusan hubungan kemitraan

Dengan ini Anda menyatakan dan menyetujui bahwa:

1. Anda memahami semua poin yang disampaikan di atas, dan bertanggung jawab untuk menjalankan kewajiban sebagai Mitra.
2. Anda siap menerima sanksi yang berlaku apabila terbukti melakukan pelanggaran kode etik.
3. Anda akan bertanggung jawab atas hal yang disebabkan oleh tindakan Anda.
4. Anda menyatakan akan meninjau dan menaati Kode Etik pada web resmi SantoSuruh.

(Tempat, tanggal bulan tahun)

ttd disini

(nama jelas)

