

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 40
	Version No. : 1.0
Corrective Maintenance - Peralatan Tol	Effective Date : 15/10/2020
	Page : 1 of 5

1.0 TUJUAN

Menyediakan perkhidmatan Corrective Maintenance merangkumi 24 jam respon oleh IT Call Center (ITCC) dan Juruteknik IT bertujuan untuk memastikan sistem tol sentiasa beroperasi dalam keadaan baik, dan mengurangkan potensi kegagalan peralatan pada sistem tol selaras dengan *Arahan Operasi Tol LLM-GP/T33-12*.

2.0 SKOP

Menjalankan aktiviti Corrective Maintenance untuk peralatan kutipan tol di Lebuhraya KL-Karak (KLK) dan Lebuhraya Pantai Timur Fasa 1 (LPT1) yang merangkumi perkara berikut:

- I. Peralatan Lane Computer System (**LCS**)
- II. Peralatan Plaza Toll System
- III. Head Quarters Computer System (**HQCS**)
- IV. Service Provider Computer (**SPC**) / Service Provider Back Office (**SPBO**) dan Central Clearing House System (**CCHS**) / Central Back Office (**CBO**) (Peralatan dan Sambungan Komunikasi)
- V. Peralatan Sistem Sokongan

3.0 PROSEDUR

- 3.1 Apabila berlaku kerosakan peralatan Toll Collection System (TCS), Penyelia Tol akan menghubungi ITCC untuk memaklumkan kerosakan yang berlaku dengan kadar segera.
- 3.2 ITCC akan mengenal pasti masalah terlebih dahulu, memberi panduan kepada Penyelia Tol sebagai tindakan awal untuk menyelesaikan masalah tersebut. E-Maintenance Intervention System (EMIS) akan dibuka oleh Penyelia Tol untuk merekod kerosakan.
- 3.3 Sekiranya pembaikan tidak berjaya dilaksanakan, ITCC akan memaklumkan kepada Juruteknik IT bertugas untuk pergi ke lokasi berkenaan dalam tempoh masa 2 jam.
- 3.4 Tindakan pembaikan yang dilakukan oleh Juruteknik IT adalah didalam pemantauan Penyelia Tol yang bertugas.
- 3.5 Juruteknik IT berkenaan perlu memaklumkan kepada Penyelia Tol dan ITCC tentang status kerja yang dilakukan. Sekiranya kerja pembaikan tidak berjaya

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 40
	Version No. : 1.0
Corrective Maintenance - Peralatan Tol	Effective Date : 15/10/2020
	Page : 2 of 5

diselesaikan, ITCC akan maklumkan kepada Pihak Ketiga untuk proses pembaikan selanjutnya.

3.6 Pihak Ketiga yang berkaitan adalah seperti berikut:

- i) 'Internal'
- ii) 'Subcon'
- iii) Perlukan proses 'Requisition Order form' (RQ) sekiranya alat ganti tiada.

3.7 Setelah Corrective Maintenance selesai dilakukan, Juruteknik IT dan Penyelia Tol hendaklah memastikan lorong beroperasi dengan baik serta pemantauan 24 jam perlu dilakukan untuk memastikan tiada kerosakan berulang. Juruteknik IT akan mengemaskini dan menutup EMIS berkaitan kerja dilakukan dan merekod penukaran alat ganti jika ada.

3.8 Penyelia Tol akan memastikan tiada kerosakan berulang dalam masa 24 jam dan membuat pengesahan dalam EMIS dalam tempoh masa 48 jam.

3.9 Sekiranya berlaku masalah pada sistem EMIS, borang Maintenance Intervention Form (MIF) akan diguna pakai sementara dan akan direkodkan semula ke dalam EMIS setelah sistem rangkaian kembali pulih.

3.10 Toll Monitoring (TM) Eksekutif ibu pejabat yang ditugaskan akan menyemak keseluruhan EMIS yang dibuka di setiap plaza tol. Semakan juga dibuat melalui komunikasi dengan plaza tol berkaitan insiden (jika ada) Juruteknik IT yang hadir ke plaza tol melebihi masa 2 jam untuk direkodkan.

3.11 TM juga akan membuat pengesahan berkenaan sebagai tujuan pengesahan dari pihak ITCC. TM akan membuat data analisis dan pencapaian 'respond time' dan dilaporkan dalam bentuk jadual dan graf.

3.12 Keputusan dari data analisis akan di email kepada plaza tol, eksekutif operasi, IT team sebagai rujukan, pemantauan dan penambahbaikan.

3.13 Rekod keputusan akan disimpan di dalam fail plaza tol dan juga ibu pejabat.

4.0 KLAUSA BERKAITAN

4.4.1 Quality Management System and Its Processes

7.4 Communication

7.5.3.2 Control Of Documented Information

9.1.1 Monitoring, Measurement, Analysis and Evaluation

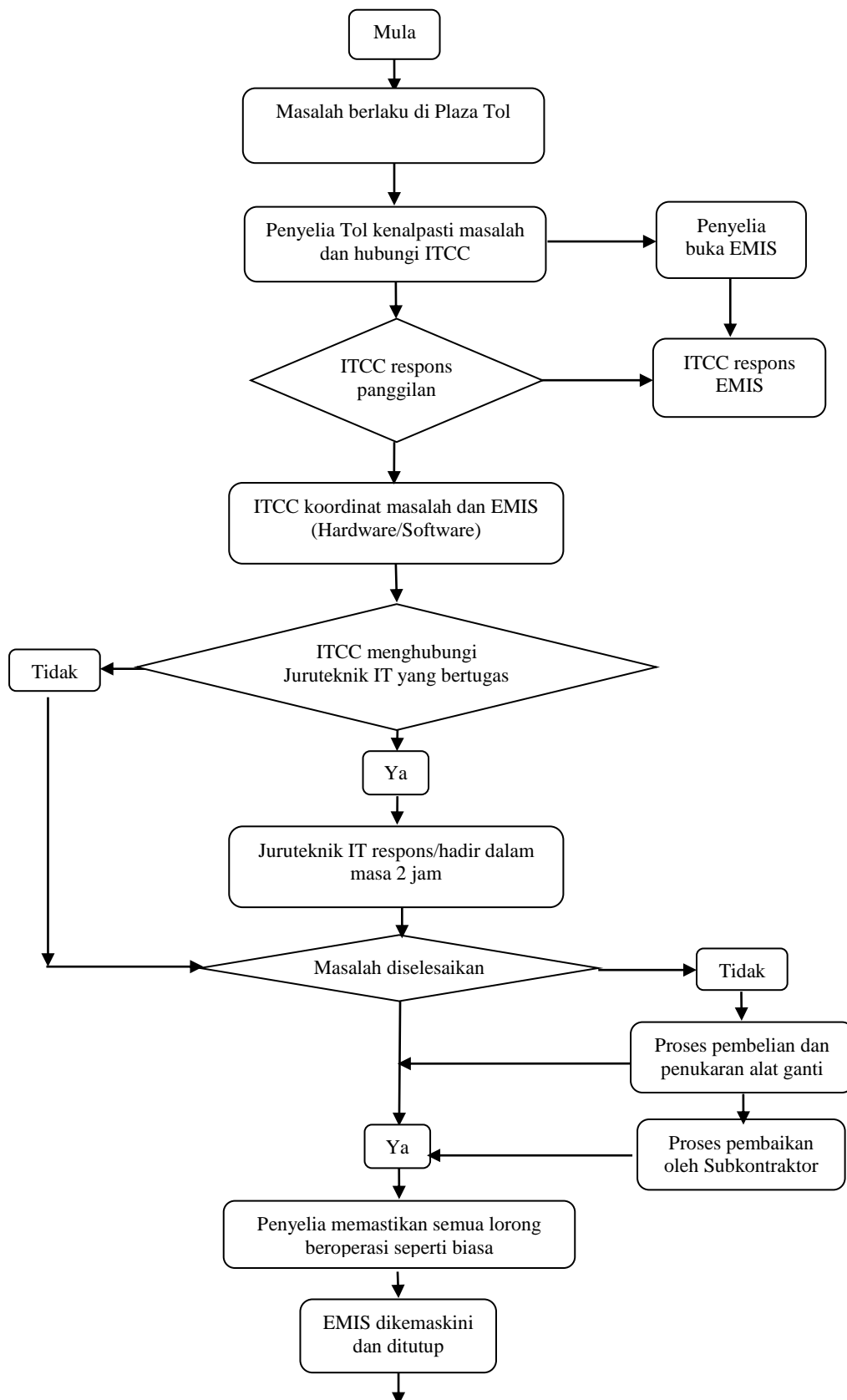
Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 40
	Version No. : 1.0
Corrective Maintenance - Peralatan Tol	Effective Date : 15/10/2020
	Page : 3 of 5

5.0 REKOD KUALITI

No	Tajuk	'Person In Charge'	Tempoh Simpanan
1	E-Maintenance Intervention System (EMIS)	Penyelia	3 Tahun
2	Maintenance Intervention Form	Penyelia	3 Tahun

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 40
	Version No. : 1.0
	Effective Date : 15/10/2020
	Page : 4 of 5
Corrective Maintenance - Peralatan Tol	

Corrective Maintenance Flow Chart



CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 40
	Version No. : 1.0
Corrective Maintenance - Peralatan Tol	Effective Date : 15/10/2020
	Page : 5 of 5

DOCUM Disahkan oleh Penyelia Tol STER

NO	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	15/10/2020	Initial Release	All	1.0

CONTROLLED COPY