

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 1 of 17
Kerja Jurutol	

1.0 PENGENALAN

Disediakan untuk digunakan bagi proses kerja harian Jurutol.

2.0 TUJUAN

Memastikan kesinambungan dan kelancaran tugas dari permulaan syif hingga tamat syif.

3.0 PROSEDUR

3.1 LAPOR DIRI

- 3.1.1 Mesti hadir sekurang-kurangnya 10 minit lebih awal dari waktu kerja yang ditetapkan dengan berpakaian seragam (jika dibekalkan) lengkap dan kemas. Ini bertujuan untuk jurutol membuat persediaan untuk memulakan tugas di lorong tol tepat pada masanya pada permulaan setiap syif. Teguran secara lisan akan diberikan oleh penyelia bertugas kepada jurutol yang lewat hadir 10 minit lebih awal memandangkan ianya akan menyebabkan proses pertukaran kerja jurutol terlewat.
- 3.1.2 Membuat pengisytiharan kesemua wang saku dan telefon bimbit yang dibawa ke dalam kawasan pejabat ke dalam Buku Lorong (PT2.00) dengan disaksikan oleh Penyelia dan menandatangani diruang yang disediakan di buku lorong. Wang saku, dompet dan telefon bimbit tersebut hendaklah dimasukkan ke dalam beg plastik dan diserahkan kepada penyelia bertugas untuk disimpan di dalam 'locker' di Menara kawalan.
- 3.1.3 Terima wang apungan dan membuat kiraan di hadapan Penyelia bertugas. Sekiranya jumlah wang apungan mencukupi, Jurutol dikehendaki menandatangani ruangan penerimaan wang apungan di Borang Penerimaan dan Pengembalian Wang Apungan (PT 8.00) dan seterusnya ditandatangani oleh Penyelia bertugas sebagai pengesahan wang apungan yang diterima mencukupi.
- 3.1.4 Terima resit manual, tandatangan Borang PT 13.00 (Borang Penerimaan dan Pengembalian Resit Manual) dan seterusnya ditandatangani oleh Penyelia bertugas sebagai pengesahan.
- 3.1.5 Sebelum bertugas di lorong Jurutol akan dibekalkan dengan:
 - i. Beg bernombor
 - ii. Clipboard
 - iii. Manga berserta Kunci
 - iv. Borang-borang operasi
 - v. Wang apungan
 - Lorong Masuk (Reload & Jualan Kad)
 - Lorong Keluar (Reload)
 - vi. Resit Manual (KLK dan ECE Lorong Keluar sahaja)
- 3.1.6 Menandatangani di Buku Lorong (PT2.00) dan memastikan Penyelia

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 2 of 17

membuat pengesahan.

- 3.1.7 Melakukan Login di Konsol Tour Of Duty (TOD)
Rujuk Arahan Kerja No. 1.

3.2 PERJUMPAAN HARIAN

Menghadiri Perjumpaan Harian (sekiranya diadakan) sekurang-kurangnya sekali setiap hari untuk menerima maklumat/arahan dan peringatan seperti berikut :

3.2.1 Orientasi Pengguna

Penyelia akan mengingatkan Jurutol supaya sentiasa memberikan perkhidmatan yang cekap, mesra, berbudi bahasa kepada pengguna. Ini termasuk memberi ucapan Selamat Pagi, Terima Kasih, Selamat Jalan dan lain-lain.

3.2.2 Kemajuan Kerja

Sesi perjumpaan harian akan digunakan untuk memberi dan menerima maklumat yang berkaitan dengan operasi.

3.2.3 Disiplin di Tempat Kerja

Perjumpaan harian akan menanamkan disiplin di tempat kerja terutama dari segi ketepatan waktu.

3.2.4 Motivasi

Perjumpaan harian dapat mengingatkan Penyelia dan Jurutol bahawa mereka akan berkerjasama menuju satu matlamat iaitu **KE ARAH PERKHIDMATAN YANG CEMERLANG UNTUK SYARIKAT DAN PENGGUNA LEBUHRAYA.**

3.2.5 Sesi Perjumpaan Harian.

Sesi perjumpaan harian akan diadakan samada berkumpulan ataupun melalui intercom.

Cara-cara mengadakan sesi perjumpaan harian.
- Rujuk Arahan Kerja No.2

3.3 BERTUGAS DI PONDOK

- 3.3.1 Selepas lapor diri dan menghadiri perjumpaan harian (jika ada), Jurutol mestilah terus menuju ke pondok tol dengan mematuhi Prosedur Keselamatan. (Rujuk Prosedur Keselamatan).
- 3.3.2 Jurutol yang akan memulakan tugas mestilah menunggu Jurutol sebelumnya keluar dari pondok.
- 3.3.3 Jurutol diarahkan agar mengunci pondok tol masing-masing semasa sedang bertugas. Sekiranya terdapat pintu pondok tol yang rosak dan tidak boleh dikunci, jurutol dikehendaki memaklumkan penyelia untuk pembukaan MIF/EMIS bagi tindakan pembaikan oleh pihak yang

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 3 of 17
Kerja Jurutol	

berkaitan.

- 3.3.4 Pastikan tiada jurutol lain masuk ke dalam pondok tol semasa sedang bertugas ataupun berada di dalam pondok tol dalam keadaan berduaduaan melainkan dengan kebenaran penyelia atas sebab penggunaan lorong manual ataupun semasa menjalankan sesi latihan.
- 3.3.5 Pastikan keadaan pondok tol bersih dan kemas. Semua peralatan yang terdapat di pondok dan lorong berfungsi dengan baik.
- 3.3.6 Lapor kepada Penyelia/ Pembantu Penyelia dengan segera sekiranya terdapat wang kutipan tertinggal / wang asing / wang rosak dan sebarang kerosakan peralatan di pondok tol melalui intercom.
- 3.3.7 Jurutol mulakan tugas. Jurutol tidak dibenarkan melakukan transaksi menggunakan nombor ID Jurutol lain.
-Rujuk Arahan Kerja No. 3
- 3.3.8 Sentiasa menghormati dan memberi layanan mesra kepada pengguna.
-Rujuk Lampiran A
- 3.3.9 Menyerahkan Wang Apungan kepada Penyelia semasa waktu rehat atau semasa proses serahan wang kutipan dan membuat pengesahan di Borang PT 8.00. Jumlah Wang Apungan yang dikembalikan hendaklah sama seperti jumlah Wang Apungan yang diterima.
- 3.3.10 Jurutol dilarang membuat pertukaran wang kutipan dengan Jurutol lain atau sesiapa sahaja kecuali dengan Penyelia bertugas. Jika Pengguna jalan raya ingin membuat pertukaran duit, tolak permintaan tersebut dengan sopan dan hormat.

3.4 PROSEDUR MENANGANI MASALAH PENGGUNA DI LORONG

- 3.4.1 Masalah Pengguna di Lorong Touch N Go Multi Class, dedicated Touch N Go dan Smart Tag.
 - 3.4.1.1 Jurutol hendaklah sentiasa peka terhadap keadaan atau masalah pengguna di lorong. Jurutol hendaklah menerima aduan/ maklumbalas yang dibuat oleh pengguna dan maklumkan kepada penyelia.
 - 3.4.1.2 Jurutol yang menerima maklumbalas pengguna perlu memahami, meneliti dan mengambil langkah yang sepatutnya bagi menangani masalah pengguna tersebut.
 - 3.4.1.3 Sekiranya Jurutol tidak boleh menangani masalah yang dihadapi dengan jayanya, Jurutol hendaklah memaklumkan kepada Penyelia di Menara Kawalan dengan menggunakan interkom yang di sediakan di lorong. Jurutol mestilah mengikut arahan yang telah diberikan oleh penyelia melalui interkom untuk mengatasi masalah pengguna.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 4 of 17

3.4.1.4 Setelah masalah diselesaikan, jurutol hendaklah merekodkan masalah tersebut di dalam Laporan Syif (JT 1.00).

3.4.1.5 Jurutol dilarang sama sekali mengeluarkan kenyataan yang berunsur provokasi dan memberikan maklumat yang tidak di pastikan kesahihannya.

3.4.2 Tanggungjawab jurutol yang bertugas di lorong 'Dedicated' Touch N Go dan Smart Tag.

3.4.2.1 Jika pengguna menghadapi masalah transaksi tidak berjaya atau palang Automatic Lane Barrier (ALB) tidak naik, tindakan berikut perlu diambil :

- i) Jurutol perlu menyemak sama ada transaksi telah berjaya atau tidak di monitor berdasarkan nombor kad Touch N Go pengguna.
- ii) Jika transaksi berjaya tetapi palang ALB tidak naik, interkom penyelia untuk 'override' ALB dari Remote Monitoring Panel (RMP).
- iii) Jika transaksi tidak berjaya, dapatkan OBU Stag pengguna dan halakan ke 'receiver' sehingga palang ALB naik.

3.4.2.2 Jika palang ALB tidak naik disebabkan baki kad pengguna tidak cukup :

A. KL-KARAK

- i) Jika terdapat deretan trafik, Jurutol perlu sentuh kad apungan Touch N Go milik plaza pada reader Touch n Go. Dapatkan bayaran tunai dari pengguna.
- ii) Rekodkan maklumat di JT 1.00
- iii) Jika tiada deretan kenderaan, minta pengguna untuk undur dan memasuki lorong tambah nilai.

B. ECE- Lorong 'Dedicated'

- a. Interkom penyelia.
- b. Menunggu arahan dari Penyelia untuk tindakan selanjutnya.
- c. Jika tiada deretan kenderaan, jurutol perlu mendapatkan bantuan Pengawal Keselamatan untuk meminta pengguna mengundurkan kenderaan ke lorong Multi Class Touch N Go dan perlu tambah nilai secukupnya.
- d. Pengguna menyentuh kad Touch N Go untuk transaksi yang lengkap.

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 5 of 17

- e. Jika terdapat deretan kenderaan, jurutol perlu mengambil kad Touch N Go pengguna dan wang secukupnya untuk membuat tambah nilai di lorong tambah nilai.
- f. Jurutol kemudiannya akan menyentuh semula kad Touch N Go pengguna pada 'reader' di lorong dedicated tersebut untuk melengkapkan transaksi.

C. ECE - Lorong 'Multi Class'

- i) Interkom Penyelia.
- ii) Menunggu arahan dari Penyelia untuk tindakan selanjutnya
- iii) Pengguna perlu tambah nilai secukupnya. (Jika lorong tambah nilai). Selesai tambah nilai jurutol akan menyentuh kad Touch n Go untuk transaksi yang lengkap. Jika bukan lorong tambah nilai, minta kenderaan tersebut berundur dan masuk lorong tambah nilai jika tiada deretan kenderaan. Jika terdapat deretan kenderaan penyelia mengarahkan jurutol untuk tambah nilai.
- iv) Resit diberikan atas permintaan

3.5 BORANG-BORANG OPERASI

Sepanjang syif bertugas, Jurutol dikehendaki menggunakan borang-borang berikut:-

- 3.5.1 Borang Laporan Syif JT 1.00
-Rujuk Arahan Kerja No. 4
- 3.5.2 Borang Laporan Pungutan Tunai Manual JT 2.00
-Rujuk Arahan Kerja No. 5
- 3.5.3 Borang Slip Pengiraan Tunai JT 3.00
-Rujuk Arahan Kerja No. 6
- 3.5.4 Borang Laporan Wang Rosak/Asing JT 4.00
-Rujuk Arahan Kerja No. 7
- 3.5.5 Borang Laporan Kenderaan Limosin JT 5.00
-Rujuk Arahan Kerja No. 12

3.6 PENGENDALIAN TRANSAKSI ETC

Jurutol mengendalikan mesin TCT dengan melakukan transaksi berikut:-

- (i) Transaksi Lorong Multi Class Touch N Go.
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 8
- (ii) Transaksi Pengecualian.
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 9

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 6 of 17
Kerja Jurutol	

- (iii) Transaksi Salah Tekan Kelas
i.-Rujuk Arahan Kerja No 10
- (iii) Transaksi Pencerobohan
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 11
- (iv) Transaksi Kenderaan Limosin Atau Teksi Tidak Berlambang
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 12
- (v) Transaksi Servis
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 13
- (vi) Transaksi Kad Touch N Go Hilang
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 14
- (vii) Transaksi Kad Touch n Go Bermasalah
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 15
- (viii) Transaksi Transaksi Kad Touch N Go Tamat Tempoh
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 16
- (ix) Transaksi Luar Biasa (Jurutol)
i.-Rujuk Arahan Kerja No. 23

3.6.1 **Transaksi Reset**

Sekiranya lampu Isyarat Lorong (Lane Traffic Light) tidak bertukar dari hijau ke warna merah setelah kenderaan meninggalkan lorong, Jurutol perlu memaklumkan kepada Penyelia sebelum menekan butang reset dan membuat catatan di borang Laporan Syif JT 1.00 (Bhg E).

3.7 **WAKTU REHAT**

- 3.7.1 Waktu Rehat untuk Jurutol akan dijadualkan oleh Penyelia mengikut keperluan operasi. Setiap Jurutol mesti mendapat kebenaran Penyelia bertugas sebelum meninggalkan lorong untuk rehat.
- 3.7.2 Apabila dibenarkan keluar rehat, Jurutol hendaklah:
 - (i) Tutup Lorong.
-Rujuk Arahan Kerja No.18
 - (ii) Wang kutipan dan wang apungan dibawa ke menara untuk disimpan di tempat yang ditentukan atau membuat serahan wang kutipan tol kepada Penyelia.
- 3.7.3 Jika lorong ditutup sebentar (Jurutol ke tandas/solat) wang kutipan, wang tambah nilai dan wang apungan hendaklah disimpan di dalam beg kanvas dan diserahkan kepada Penyelia bertugas untuk disimpan di dalam locker di menara kawalan. Kunci locker akan disimpan oleh Jurutol.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 7 of 17

3.7.4 Selepas rehat, Jurutol dikehendaki melaporkan diri dan mengambil beg kutipan dari Penyelia untuk memulakan tugas. Penyelia akan mencatat masa rehat di Buku Lorong. Isytihar dan serahkan semula wang saku dan telefon bimbit kepada penyelia untuk disimpan di dalam menara kawalan. (Jika jurutol mengambil wang saku dan telefon bimbit semasa waktu rehat).

- (i) Masuk semula bertugas
-Rujuk Arahan Kerja No. 3.

3.8 TAMAT TUGAS DI PONDOK

Apabila menerima arahan tamat tugas, Jurutol hendaklah:

- (i) Memastikan tiada deretan kenderaan menuju ke lorong anda.
- (ii) Menutup lorong - Rujuk Arahan Kerja No.18.
- (iii) Membawa wang kutipan terus ke Bilik Pengiraan.

3.9 PENGESAHAN DAN PENGIRAAN WANG KUTIPAN.

- 3.9.1 Wang kutipan tol dibawa oleh Jurutol dari pondok terus ke Bilik Pengiraan.
- 3.9.2 Jurutol membuat pengiraan dan penyusunan wang kutipan tol.
(Rujuk Arahan Kerja No. 19)
- 3.9.3 Jurutol memasukkan butir/maklumat/jumlah kutipan ke konsol TOD.
(Rujuk Arahan Kerja No. 20)
- 3.9.4 Jurutol membuat serahan wang kutipan tol kepada Penyelia Bertugas. (Rujuk Arahan Kerja No. 21)

3.10 TAMAT TUGAS

- 3.10.1 Jurutol membuat Sign Off di konsol TOD.
-Rujuk Arahan Kerja No. 22.
- 3.10.2 Jurutol membuat serahan kunci pondok/Badge Card/beg sandang, resit manual dan clipboard.
- 3.10.3 Jurutol memastikan Bilik Pengiraan dalam keadaan bersih dan teratur. Pastikan Bilik Pengiraan dikunci semasa kiraan kutipan dan wang apungan dilakukan.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 8 of 17

3.11 KESELAMATAN

Rujuk Prosedur Keselamatan – PM 14

4.0 REKOD KUALITI

No.	Title of Records	Retention Period (Year)
1	JT1.00- Laporan Syif	3
2	JT2.00- Laporan Pungutan Tunai Manual	3
3	JT3.00- Slip Pengiraan Tunai	3
4	JT4.00- Laporan Wang Asing/Wang Rosak	3
5	JT5.00- Laporan Kenderaan Limosin	3
6	PT2.00- Buku Lorong	3
7	PT8.00- Borang Penerimaan & Pengembalian Wang Apungan	3
8	PT 13.00- Borang Penerimaan dan Pengembalian Resit Manual	3

5.0 ELEMEN BERKAITAN

8.5.1 Control Of Production And Service Provision.

8.5.2 Validation of Processes for Production and Service Provision

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 9 of 17
Kerja Jurutol	

LAMPIRAN A

1.0 Personaliti.

- Sentiasa berpakaian uniform dengan kemas, bersih dan lengkap. Bagi yang belum mempunyai uniform, hendaklah memakai pakaian formal yang bersesuaian. Begitupun, jurutol dikehendaki memakai vest keselamatan sepanjang masa bertugas di dalam pondok tol bagi yg belum menerima uniform.
- Mewujudkan suasana mesra dua hala antara Jurutol dengan pengguna dan berkebolehan berkomunikasi dengan jelas serta bersopan.
- Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas.
- Memberi perkhidmatan yang cekap, pantas dan tepat.
- Bersikap ceria.

2.0 Kaedah.

- Memulakan tugas dengan senyuman
- Memandang ke arah pengguna.
- Sentiasa memberikan ucapan selamat /terima kasih/dan sebagainya.
- Sentiasa bersabar dengan pengguna dan elakkan pertengkaran.
- Memberi maklumat yang jelas dan tepat kepada pengguna.
- Bersedia menerima maklumat/aduan awam dan menyalurkan kepada Penyelia bertugas.
- Memberi layanan penuh bersopan santun dan tertib.
- Mengawal situasi kerja dengan tenang dan berfikiran rasional.
- Menjadikan tugas itu lebih menarik dan tidak membosankan serta membebaskan.

ARAHAN KHAS

- Jadikan amalan membaca memo yang dilekatkan di papan kenyataan di Bangunan Penyeliaan Tol.
- Memeriksa jadual giliran kerja anda setiap hari di dalam buku lorong (PT2.00)
- Jika tidak pasti dalam melakukan sesuatu, berbincang dengan Penyelia bertugas dan juga rujuk kepada Prosedur Jurutol.
- Semua barang persendirian mestilah disimpan di dalam kabinet yang diperuntukan kecuali wang poket dan telefon bimbit yang perlu diserahkan kepada Penyelia untuk disimpan di dalam Menara Kawalan. Sebarang wang yang dijumpai ke atas diri anda selain yang diisytiharkan di dalam buku lorong akan dianggap hak milik syarikat .

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 10 of 17
Kerja Jurutol	

5. Anda dilarang sama sekali dari memasuki mana-mana pondok tol tanpa arahan Penyelia bertugas.
6. Selepas menerima Wang Apungan dan kad Touch N Go serta arahan-arahan dari Penyelia bertugas, anda dikehendaki menuju terus ke lorong di mana anda ditugaskan.
7. Jangan membawa makanan (kecuali atas kebenaran) dan dilarang menghisap rokok di pondok tol, terminal dan bangunan.
8. Pastikan tanda nama sentiasa di letakkan di tempat slot nama yang disediakan di pondok tol semasa sedang bertugas.
9. Mulakan tugas anda dengan mengira serta memastikan bahawa Wang Apungan yang diterima dari Penyelia bertugas adalah betul dan sama seperti di dalam Borang Penerimaan & Pengembalian Wang Apungan (PT8.00). Setelah anda menandatangani Borang Penerimaan & Pengembalian Wang Apungan, anda dipertanggungjawabkan jika terdapat perbezaan di antara jumlah Wang Apungan yang diterima dengan jumlah yang dikembalikan.
10. Apabila wang kertas diberikan oleh pengguna dan bakinya perlu dikembalikan, letakkan terlebih dahulu wang tersebut di atas meja dan berikan baki tersebut kepada pengguna bagi mengelakkan anda dari terlupa, kemudian simpan wang kertas tersebut di dalam laci. Semua wang kutipan hendaklah disusun rapi dan jangan tunggu hingga saat akhir bertugas. Sebagai langkah keselamatan, minimakan wang kutipan yang disimpan di dalam laci sebelah kanan. Wang denominasi RM50 dan RM100 hendaklah disimpan di dalam laci sebelah kiri (laci yang paling jauh dari tingkap).
11. Sekiranya kenderaan yang tidak mempunyai tanda/lambang/cukai jalan sebagai sebuah teksi / limosin tetapi mendakwa sebagai kenderaan kelas 4 untuk tujuan pembayaran tol. Jurutol hendaklah serta merta memaklumkan kepada Penyelia yang bertugas di Menara Kawalan.
12. Elakkan dari menerima dan memulangkan baki kepada pengguna wang asing, wang rosak atau contend dan wang yang dicantum.
13. Kesemua wang kutipan yang berpunca dari lebihan pengguna, wang yang dijumpa di pondok, di lorong, di Bilik Pengiraan atau kerosakan peralatan, berlaku kesesakan lalulintas (dimana kutipan dibuat secara manual) serta wang atau pun barangan pengguna yang tercicir dan dijumpai adalah hak milik syarikat.
14. Anda dipertanggungjawabkan ke atas kesemua kutipan tunai anda semasa bertugas sehingga selesai kutipan tersebut dikira dan dimasukkan ke dalam bilik kebal.
15. Setiap kali anda keluar dari lorong, anda diwajibkan supaya memberitahu Penyelia bertugas dan mencatatkan masa anda keluar/masuk dan sebab di dalam Lapuran syif (JT 1.00 Bhg E- Catatan)
16. Anda dilarang berada di persekitaran kawasan plaza termasuk lorong tol pada masa anda tidak bertugas melainkan anda mendapat kebenaran terlebih dahulu dari Penyelia bertugas.
17. Anda dipertanggungjawabkan jika terdapat perbezaan di antara jumlah kutipan yang anda kemukakan dengan jumlah yang didaftarkan oleh sistem elektronik, dan

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 11 of 17
Kerja Jurutol	

yang telah diterima oleh Pusat Pengiraan. Anda juga dikehendaki menggantikan wang kurangan disebabkan kecuaiian anda sendiri secepat mungkin.

18. Tidak dibenarkan meninggalkan plaza tanpa kebenaran Penyelia bertugas, ketika waktu bertugas. Jika keluar dari kawasan plaza semasa waktu rehat, anda perlu merekodkan maklumat pergerakan keluar di Buku Log Keluar Masuk Kakitangan dan mendapat kebenaran daripada Penyelia bertugas.
19. Setiap kali keluar dari lorong seperti menunaikan sembahyang, ke tandas dan lain-lain, anda mestilah memasukkan wang kutipan ke dalam beg berkunci dan diserahkan kepada Penyelia bertugas untuk disimpan di dalam Menara Kawalan.
20. Cuti kecemasan dan cuti sakit hendaklah dimaklumkan kepada pihak plaza secepat mungkin.
21. Setiap kenderaan limosin yang tidak mempunyai lambang mestilah dimaklumkan kepada Penyelia bertugas.
22. Laporkan semua kejadian luar biasa yang berlaku di lorong kepada Penyelia (serta merta).
23. Pemeriksaan mengejut boleh dilakukan ke atas anda bila-bila masa di dalam kawasan plaza.
24. Maklumkan kepada Penyelia bertugas, sekiranya anda didatangi oleh orang luar semasa anda dalam waktu bertugas.
25. Dilarang memberikan sebarang maklumat rasmi ataupun tidak rasmi kepada pihak media / pihak luar tanpa kebenaran dari pihak pengurusan. Pendedahan sebarang maklumat rasmi ataupun tidak rasmi yang boleh menjatuhkan maruah syarikat adalah dilarang sama sekali termasuk memberi sebarang komen mengenai isu-isu yang melibatkan syarikat atau yang berbentuk serangan peribadi.
26. Dilarang memuat naik di media sosial gambar-gambar atau video-video yang memaparkan kawasan sensitif di plaza tol seperti di dalam pondok tol, menara kawalan dan bilik TOD.

PERINGATAN

Anda diwajibkan mematuhi segala arahan dan prosedur di dalam Prosedur Jurutol serta arahan yang diberikan oleh Penyelia bertugas dari masa ke semasa. Anda juga diingatkan bahawa pegawai-pegawai tertentu di Ibupejabat diberi kuasa untuk menjalankan pemeriksaan plaza pada bila-bila masa. Sekiranya berlaku penyelewengan prosedur atau percubaan menipu syarikat, tindakan tatatertib akan dikenakan ke atas Jurutol yang bertanggungjawab.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 12 of 17

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	26/5/2000	Original Release	-	1.1
2	11/6/2002	Procedure updated to be in-line with ISO 9001:2000	-	2.0
3	29/9/2003	To include Borang Laporan Kenderaan Limosin – JT5.00	3.4.5	2.1
4	01/11/2005	Procedure updated to include ECE	-	2.2
5	14/02/2006	i) Amendment made- ii) New item inserted	3.3.7 3.3.8	2.3
6	10/08/2006	Amendment made -	3.5.1 Arahan Khas No.11	2.4
7	22/11/2006	Amendment made –	3.3.8	2.5
8	01/06/2007	Amendment made – New inserted -	3.63 & 3.3.8 3.1.4 (viii) 3.6.2(ii)	2.6
9	02/01/2008	Document Authorization: Management Representative – DGM	All	2.7
10	01/06/2010	1) Procedure updated to include EWL. Amendment made: New inserted: Jurutol tidak dibenarkan melakukan transaksi menggunakan nombor ID Jurutol lain.	All 3.12 Arahan Khas No. 4 3.3.5	2.8
11	24/09/2010	New inserted: Prosedur Menangani Masalah Pengguna di Lorong	3.4.1	2.9
12	15/10/2010	New inserted: i) Keselamatan- Cross reference to Prosedur Keselamatan - PM 14	3.11	2.10
13	25/05/2011	Omitted EWL from QMS due to closing of sites.	All	2.11

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 13 of 17

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
14	08/03/2012	Amendment: 3.3.3 Jurutol diarahkan agar mengunci pondok tol masing-masing semasa sedang bertugas. Sekiranya terdapat pintu pondok tol yang rosak dan tidak boleh dikunci, jurutol dikehendaki memaklumkan penyelia untuk pembukaan MIF bagi tindakan pembaikan oleh pihak yang berkaitan.	3.3	2.12
15	12/06/2012	New inserted; 3.4.2 Tanggungjawab jurutol yang bertugas di lorong Touch N Go dan Stag. 3.4.2.1 Jika pengguna menghadapi masalah transaksi tidak berjaya atau palang ALB tidak naik, tindakan berikut perlu diambil : i) Jurutol perlu menyemak sama ada transaksi telah berjaya atau tidak di monitor berdasarkan nombor kad Touch N Go pengguna. ii) Jika transaksi berjaya tetapi palang ALB tidak naik, interkom penyelia untuk 'override' ALB dari RMP. iii) Jika transaksi tidak berjaya, dapatkan OBU Stag pengguna dan halakan ke 'receiver' sehingga palang ALB naik. 3.4.2.2 Jika palang ALB tidak naik disebabkan baki kad pengguna tidak cukup : i. KLK i) Interkom penyelia ii) Dapatkan tunai dari pengguna iii) Sentuh kad Touch N Go milik plaza untuk melengkapkan transaksi iv) Rekodkan maklumat di JT 1.00 ii) ECE a) Interkom penyelia b) Dapatkan bayaran baki kurang dari pengguna c) Penyelia 'override' ALB dari RMP d) Rekodkan maklumat di JT 1.00 e) Serahkan wang kutipan ETC baki kurang kepada jurutol yang bertugas di lorong tunai paling hampir dan maklum kepada penyelia.	3.4	2.13

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 14 of 17

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
15	12/06/2012	Amendment made : 3.7.3 Jika lorong ditutup sebentar (Jurutol ke tandas/solat) wang kutipan hendaklah disimpan di dalam beg kanvas dan diserahkan kepada Penyelia bertugas untuk disimpan di dalam locker di menara kawalan. Kunci locker akan disimpan oleh Jurutol.	3.7	2.13
16	08/11/2012	New inserted: 3.3 Bertugas Di Pondok 3.3.4 Pastikan tiada jurutol lain masuk ke dalam pondok tol semasa anda sedang bertugas ataupun berada di dalam pondok tol dalam keadaan berduaduaan melainkan dengan kebenaran penyelia. 3.4.3 Pengguna ETC keluar / masuk menggunakan lorong tunai – ECE sahaja. 3.4.3.1 Jika pengguna ETC keluar / masuk menggunakan lorong tunai, jurutol dikehendaki mencatatkan maklumat tentang kejadian tersebut di borang JT1.00 (masa, No. Siri kad TNG dan nombor lorong tunai). 3.4.3.2 Jurutol yang bertugas di lorong ETC akan menyentuh kad TNG pengguna di 'reader' lorong TNG dan menekan butang 'reset' untuk menurunkan semula ALB atau menukar LTL ke warna merah bagi melengkapkan transaksi. Manakala di lorong tunai, penyelia akan melakukan 'override' dari RTDM untuk membuka ALB. (Rujuk lampiran AKP02(i), carta aliran bagi tindakan yang perlu diambil oleh Penyelia dan jurutol untuk situasi pengguna ETC keluar menggunakan lorong tunai.)	3.4	2.14
17.	31/05/2013	Amendment made – 3.4.2.2 Jika palang ALB tidak naik disebabkan baki kad pengguna tidak cukup :	3.4	2.15

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 15 of 17

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
17.	31/05/2013	<p>ii) ECE</p> <p>v) Semua wang kutipan baki kurang pengguna ETC dan wang apungan yang diterima perlu diserahkan kepada penyelia bertugas beserta dengan borang JT 1.00 dan borang masalah pengguna di lorang ETC.</p> <p><u>ARAHAN KHAS</u></p> <p>17. Tidak dibenarkan meninggalkan plaza tanpa kebenaran Penyelia bertugas, ketika waktu bertugas. Jika keluar dari kawasan plaza semasa waktu rehat, anda perlu merekodkan maklumat pergerakan keluar di Buku Log Keluar Masuk Kakitangan dan mendapat kebenaran daripada Penyelia bertugas.</p> <p>18. Setiap kali keluar dari lorong seperti menunaikan sembahyang, ke tandas dan lain-lain, anda mestilah memasukkan wang kutipan ke dalam beg berkunci dan diserahkan kepada Penyelia bertugas untuk disimpan di dalam Menara Kawalan.</p> <p>23. Maklumkan kepada Penyelia bertugas, sekiranya anda didatangi oleh orang luar semasa anda dalam waktu bertugas.</p>	3.4	2.15
18	16/06/2014	<p>New inserted:</p> <p>vii. Kad pre-issued, sebagai persediaan sekiranya kad transit tidak boleh di kod disebabkan masalah sistem atau peralatan. (Lorong Masuk sahaja)</p> <p>viii. Resit Manual (KLK dan ECE Lorong Keluar sahaja)</p>	3.1.4	2.16
19	15/07/2015	<p>New inserted:</p> <p>3.1.4 Terima resit manual, tandatangan Borang PT 13.00 (Borang Penerimaan dan Pengembalian Resit Manual) dan seterusnya ditandatangani oleh Penyelia bertugas sebagai pengesahan.</p>	3.1	2.17

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 16 of 17

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
19.	15/07/2015	<p>Removed clause 3.4.3.1, 3.4.3.2 and flowchart AKP02(i) to be in-line with new collection systems.</p> <p>New inserted;</p> <p>3.7.3 Selepas rehat, Jurutol dikehendaki melaporkan diri dan mengambil beg kutipan dari Penyelia untuk memulakan tugas. Penyelia akan mencatat masa rehat di Buku Lorong. Isytihar dan serahkan semula wang saku dan telefon bimbit kepada penyelia untuk disimpan di dalam menara kawalan. (Jika jurutol mengambil wang saku dan telefon bimbit semasa waktu rehat).</p> <p>9. Apabila wang kertas diberikan oleh pengguna dan bakinya perlu dikembalikan, letakkan terlebih dahulu wang tersebut di atas meja dan berikan baki tersebut kepada pengguna bagi mengelakkan anda dari terlupa, kemudian simpan wang kertas tersebut di dalam laci. Semua wang kutipan hendaklah disusun rapi dan jangan tunggu hingga saat akhir bertugas. Sebagai langkah keselamatan, minimakan wang kutipan yang disimpan di dalam laci sebelah kanan. Wang denominasi RM50 dan RM100 hendaklah disimpan di dalam laci sebelah kiri (laci yang paling jauh dari tingkap).</p>	<p>3.4.3</p> <p>3.7</p> <p>Arahan Khas</p>	2.17
20	15/12/2016	<p>New inserted;</p> <p>3.4.1 Masalah Pengguna di Lorong Tunai atau Lorong Touch N Go dan Smart Tag – 3.4.1.5</p> <p>3.4.2 Tanggungjawab jurutol yang bertugas di lorong ‘Dedicated’ Touch N Go dan Smart Tag– 3.4.2.2 , A, B and C.</p> <p>3.7 Waktu Rehat – 3.7.2 , (ii) dan 3.7.3</p> <p>Lampiran A – 1.0 Personaliti (a) Arahan Khas - No 8</p>	<p>3.4</p> <p>Lampiran A Arahan Khas</p>	2.18
21	14/08/2017	“Prosedur Kerja Jurutol” updated to be in line with fully ETC implementation at ECE.	-	2.19

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 11
	Version No. : 3.1
Kerja Jurutol	Effective Date : 01/01/2022
	Page : 17 of 17

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
22	23/03/2018	Procedure updated to be in-line with ISO 9001:2015.	5.0	3.0
		Updated list of Pengendalian Transaksi ETC 'Arahan Kerja'.	3.6	
		Amendment; - Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4 th ISO New Standard Transition meeting. - New format for 'Rekod Kualiti' table.	4.0	
23	01/01/2022	Determined and defined related controls (criteria and method) to enhance application effectiveness. New Inserted: 25. Dilarang memberikan sebarang maklumat rasmi ataupun tidak rasmi kepada pihak media / pihak luar tanpa kebenaran dari pihak pengurusan. Pendedahan sebarang maklumat rasmi ataupun tidak rasmi yang boleh menjatuhkan maruah syarikat adalah dilarang sama sekali termasuk memberi sebarang komen mengenai isu-isu yang melibatkan syarikat atau yang berbentuk serangan peribadi. 26. Dilarang memuat naik di media sosial gambar-gambar atau video-video yang memaparkan kawasan sensitif di plaza tol seperti di dalam pondok tol, menara kawalan dan bilik TOD.	All Arahan Khas	3.1