

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No.</b> : PM 13
	<b>Version No.</b> : 3.9
	<b>Effective Date</b> : 30/08/2021
	<b>Page</b> : 1 of 29
<b>Kerja Penyelia</b>	

## 1.0 PENGENALAN

Prosedur ini disediakan sebagai garis panduan kepada Penyelia dalam menjalankan tugas-tugasnya setiap hari.

## 2.0 TUJUAN

Memastikan tugas penyeliaan dijalankan secara teratur dan berkesan. Ia juga akan menerangkan dengan jelas tahap tanggungjawab dan keperluan dalam membuat keputusan oleh seorang Penyelia.

## 3.0 PROSEDUR

### 3.1 LAPOR DIRI

- 3.1.1 Hadir 15 minit lebih awal dari waktu kerja yang ditetapkan dengan berpakaian seragam lengkap (jika dibekalkan) dan kemas.
- 3.1.2 Membuat pengisytiharan ke semua wang saku dan telefon bimbit yang dibawa ke dalam kawasan pejabat di dalam Buku Lorong (PT 2.00). Wang saku dan dompet tersebut hendaklah di masukkan ke dalam beg plastik dan disimpan di dalam 'locker' di Menara Kawalan.

### 3.2 AMBILALIH TUGAS

- 3.2.1 Menerima maklumat penting berkaitan operasi seperti kerosakan, kemalangan dan lain-lain dari Penyelia sebelumnya secara lisan.
- 3.2.2 Semak Buku Lorong PT2.00 untuk memastikan bilangan Jurutol yang bertugas mencukupi.
- 3.2.3 Menerima dan mengesahkan wang apungan:
  - (a) Borang Pengesahan Wang Apungan Operasi (Rujuk PT4.00-A)
  - (b) Borang Pengesahan Wang Apungan Jualan Kad Touch N Go (Rujuk PT4.00-B)
  - (c) Wang Apungan Touch N Go (Rujuk PT11.00)
  - i- Pastikan jumlah Wang Apungan adalah betul sebelum menandatangani ruangan penerimaan wang apungan dari Penyelia Syif sebelumnya. Penyelia setiap syif **MESTI** mengira semua Wang Apungan yang di simpan di dalam Menara Kawalan dan Wang Apungan di lorong (berdasarkan maklumat di Borang Penerimaan & Pengembalian Wang Apungan - PT 8.00).
  - ii- Sekiranya terdapat Wang Apungan Operasi yang disimpan di dalam bilik kebal, wang tersebut **MESTI** dikira setiap hari oleh Penyelia yang bertanggungjawab melakukan Proses CIT setelah Proses CIT selesai dan sebelum bilik kebal ditutup. Rekodkan jumlah wang apungan yang dikira di dalam Borang PT 4.00.

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 2 of 29</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	

iii- Penyelia bertanggungjawab ke atas sebarang perbezaan Wang Apungan sepanjang syif masing-masing

- 3.2.4 Sesi Perjumpaan Harian (jika ada) – Rujuk Arahan Kerja No. 2 (Prosedur Kerja Jurutol)
- 3.2.5 Menyerahkan barang-barang keperluan Jurutol untuk operasi seperti Wang Apungan, Badge Kad, Beg Bernombor dan lain-lain.
- 3.2.6 Mengesahkan wang saku yang dibawa oleh Jurutol sama seperti yang diisytihar di dalam Buku Lorong dan memastikan Jurutol tandatangan di Buku Lorong (PT 2.00).
- 3.2.7 Apabila jurutol tamat waktu rehat dan lapor diri untuk kembali mula tugas, pastikan jurutol isytihar dan serahkan semula wang saku dan telefon bimbit untuk disimpan di dalam menara kawalan, sekiranya jurutol ada mengambil wang saku dan telefon bimbit semasa rehat.
- 3.2.8 Menyemak status lorong di RTDM pada setiap permulaan syif dan 'Beginning of Job (BOJ)'. Sekiranya status lorong di RTDM menunjukkan 'Mode Maintenance' untuk 'Mode Normal', tamatkan job tersebut serta merta dan mulakan job baru di dalam 'Mode Normal'. Buka E-mis sekiranya masalah berpunca daripada sistem. Manakala jika disebabkan kecuai kakitangan, laporan bertulis perlu dihantar kepada pengurusan tertinggi Alloy Toll Management Sdn Bhd.

### **3.3 LIST OF SESSION – KLK dan ECE**

- 3.3.1 Penyelia dikehendaki untuk menentukan lorong yang akan ditugaskan kepada setiap jurutol yang bertugas berdasarkan langkah-langkah berikut:
  - a) Klik <JOB REPORT>
  - b) Klik <LIST OF SESSION>
  - c) Klik <ADD> untuk memasukkan nama JT bertugas ke dalam sistem. Penyelia perlu memastikan Jurutol telah Log On Kehadiran di dalam sistem.
  - d) Klik <Operation Date> dan pilih tarikh bertugas. Pastikan Penyelia memilih tarikh yang betul.
  - e) Klik <Badge ID> dan pilih nombor 'Bagde ID'.
  - f) Klik <Bag No> dan pilih nombor beg Jurutol bertugas.
  - g) Klik <Submit> dan masukkan No Beg Jurutol mengikut tarikh, setelah selesai beg tersebut diserahkan kepada Jurutol bertugas.

### **3.4 MENGESAHKAN GAMBAR 'EXCEPTIONAL TRANSACTION' DI INDIVIDUAL TRANSACTION – Rujuk AKP 06**

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 3 of 29</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	

### 3.5 TERIMA SERAHAN

#### 3.5.1 Lorong Masuk - ECE

- 3.5.1.1 Penyelia perlu mengiringi jurutol yang bertugas di lorong tambah nilai apabila tamat tugas dari lorong ke bilik TOD. Jika hanya terdapat seorang penyelia sahaja pada waktu tersebut dan sedang menerima serahan jurutol atau sedang mengendalikan proses lapor diri jurutol, penyelia perlu memastikan pengawal keselamatan mengiringi jurutol dari lorong ke pintu masuk bangunan dan penyelia memantau melalui CCTV. Penyelia dikehendaki merekodkan pemantauan yang dibuat didalam buku rekod Pemantauan CCTV Bagi Jurutol Yang Diiringi Oleh Pengawal Keselamatan Dari Lorong Ke Menara Kawalan Untuk Serahan.
- 3.5.1.2 Mengawasi dan memastikan jurutol mematuhi Arahan Kerja No. 20 – Prosedur Kerja Jurutol.
- 3.5.1.3 Penyelia akan cetak laporan dan kepilkan bersama Borang JT 1.00.
- 3.5.1.4 Kemudian Penyelia akan klik **<LIST OF JOB>** pada Supervisor Console Workstation (SCW) bagi memastikan tiada tugas yang tidak selesai.

#### 3.5.2 Lorong Keluar – ECE dan KKK

- 3.5.2.1 Pastikan Jurutol yang tamat tugas membawa wang kutipan termasuk wang tambah nilai dan juga penjualan kad Touch N Go di lorong terus ke bilik TOD. Penyelia perlu mengiringi jurutol yang tamat tugas dari lorong ke bilik TOD. Jika hanya terdapat seorang penyelia sahaja pada waktu tersebut dan sedang menerima serahan jurutol atau sedang mengendalikan proses lapor diri jurutol, penyelia perlu memastikan pengawal keselamatan mengiringi jurutol dari lorong ke pintu masuk bangunan dan penyelia memantau melalui CCTV. Penyelia dikehendaki merekodkan pemantauan yang dibuat didalam buku rekod Pemantauan CCTV Bagi Jurutol Yang Diiringi Oleh Pengawal Keselamatan Dari Lorong Ke Menara Kawalan Untuk Serahan.
- 3.5.2.2 Pastikan Bilik TOD dikunci ketika proses serahan oleh Jurutol.
- 3.5.2.3 Mengawasi proses pengiraan wang kutipan oleh Jurutol dan memastikan semua kutipan sebenar diserahkan.
- 3.5.2.4 Mengawasi proses pengiraan wang kutipan tol dan wang tambah nilai serta jualan kad Touch N Go oleh jurutol dan memastikan semua kutipan sebenar di serahkan.
- 3.5.2.5 Kemudian Penyelia akan klik **<LIST OF JOB>** pada Supervisor Console Workstation (SCW) bagi memastikan tiada tugas yang tidak selesai.

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 4 of 29</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	

3.5.2.6 Mengesahkan jumlah bilangan denominasi RM50.00 dan ke atas sebelum Jurutol mencatatkan bilangan denominasi tersebut ke dalam borang JT3.00 dan memeriksa Slip Pengiraan Tunai JT3.00 dan rujuk kepada Shift Detail Report untuk mengesan perbezaan kutipan Jurutol sekiranya ada. Memastikan JT mengira Denominasi RM 50.00 dan ke atas menggunakan mesin kira wang kertas dan kiraan tangan. . (Rujuk AK 19 – 1.0 (f). Bagi kiraan tangan pastikan Jurutol menyusun satu (1) persatu wang di atas meja kiraan dan dikira dihadapan kamera agar penyelia dapat mengesahkan fizikal wang yang diserahkan berada dalam keadaan baik.

Menyaksikan jurutol membuat kiraan wang menggunakan mesin kira wang dan pastikan jumlah yang jurutol isytihar di TOD, JT 3.00 dan Slip Pungutan Tunai adalah betul seperti kiraan yang dibuat.

3.5.2.7 Mengawasi dan memastikan Jurutol mematuhi Arahan Kerja No. 19 – Pengiraan Dan Penyusunan Wang.

3.5.2.8 Penyelia perlu memastikan Jurutol menandatangani borang ‘Cash Declaration’ (RPT 301). Penyelia mestilah mengesahkan dan menanda pada denominasinya semasa Jurutol memasukkan wang kutipan ke dalam beg kutipan (beg bernombor atau Tamper Evident (TE) beg) dan seterusnya Penyelia menandatangani laporan tersebut.

3.5.2.9 Borang Laporan Pungutan Manual (JT2.00) hanya akan digunakan sekiranya berlaku kejadian-kejadian seperti putus bekalan kuasa elektrik/Genset dan juga penggunaan pidion tidak berfungsi.

3.5.2.10 Setelah semua wang dimasukkan ke dalam beg kutipan dan di ‘seal’ oleh Jurutol, Penyelia memastikan beg kutipan di ‘seal’ dengan ketat dan sempurna.

i) Gombak  
Penyelia memasukkan beg kutipan ke dalam corong bilik kebal dengan disaksikan oleh Jurutol.

ii) ECE & Bentong  
Penyelia menyaksikan Jurutol memasukkan beg kutipan ke dalam corong bilik kebal.

3.5.2.11 Jika seal atau Temper Evident (TE) rosak, Penyelia hendaklah memberikan seal atau TE yang baru dan nombor seal atau TE yang baru dicatat di dalam dokumen ‘Cash Declaration’ (RPT 301), ‘Cash Collection Details’ (RPT205) dan buat catitan pada RKH (Ringkasan Kutipan Harian) serta Close Bank-In.

3.5.2.12 Wang Kutipan Tol / Kutipan Tambah Nilai Jurutol Tertinggal

i) Jika Jurutol tertinggal wang kutipan tol atau kutipan tambah

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 5 of 29</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	

nilai selepas memasukkan beg kutipan ke dalam Bilik Kebal, arahkan Jurutol tersebut :-

- a. Kira semula wang kutipan.
  - b. Gunakan Borang Laporan Pungutan Tunai Manual (JT 2.00) untuk kutipan tol manakala bagi kutipan tambah nilai, gunakan Slip Pengiraan Tunai JT3.00, RKH dan masukkan info berkenaan terminal Id dan nama jurutol.
  - c. Jurutol diberi satu beg kutipan yang baru.
  - d. Masukkan kesemua wang kutipan ke dalam beg kutipan yang baru serta diseal oleh Jurutol. Penyelia hendaklah memastikan beg kutipan diseal dengan ketat dan sempurna dan menyaksikan Jurutol memasukkan beg kutipan ke dalam corong bilik kebal.
- ii) Jika wang kutipan dijumpai dan tidak diketahui siapa Jurutol :
- a. Penyelia hendaklah mengira wang tersebut dengan kehadiran oleh seorang saksi.
  - b. Gunakan borang RKH, Laporan Pungutan Tunai Manual (JT 2.00) dan info mengenai wang yang dijumpai.
  - c. Borang Laporan RKH dan Laporan Pungutan Tunai Manual (JT 2.00) perlu ditandatangani oleh Penyelia dan saksi. Wang kutipan tersebut dimasukkan ke dalam beg kutipan dengan kehadiran seorang saksi. Beg kutipan diseal dan dimasukkan ke corong Bilik Kebal dengan kehadiran seorang saksi.

3.5.2.13 Pastikan semua denominasi RM 50.00 dan ke atas untuk wang apungan yang dikembalikan oleh Jurutol diperiksa ketulenannya dengan menggunakan alat pengesan wang palsu.

## 3.6 PENYESUAIAN

### Tanggungjawab Penyelia syif

#### 3.6.1 Lorong Masuk & Keluar

3.6.1.1 Buat semakan/perbandingan jumlah trafik, dan transaksi luarbiasa Jurutol di dalam JT1.00 dengan laporan “End of Shift” / EOJ (RPT 201).

3.6.1.2 Sekiranya terdapat perbezaan yang ketara dan tidak dapat dikesan puncanya, tindakan berikut akan diambil:-

- i) Laporkan maklumat/ penjelasan kepada Pegawai Operasi.

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 6 of 29</b>

ii) Penyelia akan membuat siasatan menyeluruh ke atas kes tersebut.

iii) Dapatkan penjelasan bertulis secara terperinci dari Jurutol

- Masukkan segala maklumat (jumlah trafik mengikut kelas) ke dalam Laporan Ringkasan Harian. Dokumen Tol akan dihantar kepada Pegawai Operasi untuk tujuan semakan.


iv) Penyelia perlu membuka EMIS untuk tindakan pihak IT bagi kes yang tidak dapat diselesaikan di pihak operasi.

3.6.1.3 Setelah penyesuaian dibuat, Penyelia dikehendaki menandatangani Laporan “End of Shift” / EOJ (RPT 201) sebagai pengesahan ke atas penyesuaian yang dibuat.

### 3.6.2 Lorong Keluar KLK & ECE

3.6.2.1 Buat semakan/ perbandingan antara jumlah kutipan jualan tambah nilai Touch N Go yang di catat di dalam borang, tanda deno tambah nilai dengan ‘Batch Details’ yang di dikeluarkan oleh ‘port table top up lane’ yang di lakukan oleh Jurutol di lorong.

3.6.2.2 Semak serta membuat pengesahan Individual Transaction. Rujuk AKP 06 – Pengesahan Individual Transaction.

3.6.2.3 Setelah Penyelia selesai istihar dan mengesahkan wang kutipan Jurutol, tekan <  > di ‘List Of Session’ untuk proses ‘Cash Reconciliation’. Rujuk AKP 07 – Penyesuaian Tunai.

a) Sekiranya terdapat lebihan yang ketara selepas penyesuaian dibuat, tindakan berikut perlu diambil:

- i) Kira semula wang kutipan tersebut.
- ii) Jika kiraan masih sama, Penyelia perlu membuat kiraan ke atas ke semua wang apungan bagi memastikan tiada percampuran di antara wang kutipan dan wang apungan.
- iii) Sekiranya punca lebihan masih tidak dapat dikesan, tindakan seperti dinyatakan di klausa 3.5.2.1 akan diambil.

b) Sekiranya terdapat perbezaan yang ketara, dan tidak dapat dikesan puncanya, tindakan berikut akan diambil :-

- i) Laporkan maklumat/ penjelasan kepada Pegawai Operasi.
- ii) Penyelia akan membuat siasatan menyeluruh ke atas kes tersebut.
- iii) Dapatkan penjelasan bertulis secara terperinci dari Jurutol
  - Masukkan segala maklumat (jumlah trafik mengikut kelas dan jumlah kutipan) ke dalam Laporan Ringkasan Harian. Dokumen Tol akan dihantar kepada Pegawai Operasi

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 7 of 29</b>

bertugas untuk tujuan semakan.

- iv) Penyelia perlu membuka EMIS untuk tindakan pihak IT bagi kes yang tidak dapat diselesaikan di pihak operasi.

3.6.2.8 Bagi keadaan data tidak naik sepenuhnya atau data tidak naik lengkap, tindakan berikut perlu diambil oleh Penyelia :

- i) Penyelia tidak dibenarkan memaklumkan perkara tersebut kepada Jurutol.
- ii) Buka EMIS untuk tindakan pihak IT.
- iii) Sekiranya data masih belum naik sepenuhnya selepas tempoh 24 jam, Pegawai Operasi perlu memaklumkan kepada Pengurus Operasi. Pengurus Operasi akan mengeluarkan memo kepada pihak IT dan Ibu Pejabat.

### **3.6.3 Tanggungjawab Ketua Penyelia/ Penyelia Pejabat untuk penyesuaian:**

- 3.6.3.1 Ketua Penyelia/Penyelia Pejabat hendaklah menyemak dan mengesahkan ketepatan penyesuaian yang dibuat oleh Penyelia Syif. Sekiranya perlu, Ketua Penyelia/Penyelia Pejabat dikehendaki membuat penyesuaian semula untuk membetulkan sebarang kesilapan.
- 3.6.3.2 Ketua Penyelia/ Penyelia Pejabat dikehendaki menandatangani Laporan “End of Shift” / EOJ (RPT 201) sebagai pengesahan semakan telah dibuat ke atas penyesuaian yang dilakukan oleh Penyelia Syif.

## **3.7 PENGAWASAN**

### **3.7.1 Pemeriksaan Harian di Terminal**

- (i) Penyelia bertugas dikehendaki melakukan pemeriksaan harian di kawasan Terminal Plaza Tol sekurang-kurangnya sekali untuk setiap syif dengan menggunakan Borang Laporan Pemantauan/Rondaan Terminal (PT 15.00).
  - (ii) Pemeriksaan meliputi perkara-perkara berikut:
    - Kekemasan pakaian Jurutol dan layanan mesra.
    - Kebersihan pondok tol.
    - Peralatan Tol.
  - (iii) Pemeriksaan di lorong Dedicated Lane :
    - Memastikan Mode Penggunaan Dilorong adalah Betul.
      - \* Mode Normal Mod
      - \* Mula tugas Mod ETC Dedicated
- Setiap lorong yang ingin mula tugas disebabkan masalah lorong, Penyelia haruslah menggunakan No ID penyelia. System akan bertukar Auto Login kepada ID asal 599999 pada jam 06:00 am, 02:00 pm dan 10:00 pm.



<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 8 of 29</b>

### 3.7.2 Sistem dan Peralatan

- (i) Memastikan semua sistem dan peralatan di Menara Kawalan dan kawasan terminal berada dalam keadaan baik dan berfungsi. Sekiranya berlaku kerosakan, laporkan kerosakan di “Electronic Maintenance Intervention System” (EMIS) atau isi borang MIF (Maintenance Intervention Form) sekiranya sistem EMIS tidak dapat dibuka. Sekiranya berlaku sesuatu kerosakkan yang perlu diambil tindakan segera, hubungi Pegawai Operasi bertugas untuk tindakan susulan.

Nota : Proses kemaskini di EMIS

- a) Plaza mendaftar MIF di dalam sistem EMIS dan status MIF ‘Open’ apabila masalah berlaku. Hubungi pihak IT berkenaan MIF tersebut untuk tindakan pembaikan.
  - b) Selepas pemeriksaan dibuat pihak IT akan menjalankan pembaikan yang berkaitan merujuk kepada MIF. Pihak IT akan mengemaskini status di EMIS sebagai “In Process”.
  - c) Apabila proses pembaikan telah selesai, pihak IT akan merekodkan status MIF sebagai “Closed”.
  - d) Sekiranya masalah perlu dirujuk kepada pihak ketiga sebagai contoh TERAS, pihak IT akan mengemaskini EMIS dan status MIF “KIV to 3<sup>rd</sup> Party”.
  - e) Bagi status MIF “Closed”, pihak plaza akan membuat semakan berkenaan masalah.
    - Sekiranya masalah selesai, MIF akan ditutup. Status MIF “Closed”.
    - Sekiranya masalah masih belum selesai, prosedur akan diulang semula dari No. (ii).
  - f) Plaza perlu buat semakan setiap hari sekiranya terdapat status MIF “Closed” oleh pihak IT bagi proses pengesahan
- (ii) Bagi setiap pembaikan yang dilakukan oleh pihak kontraktor atau IT, pihak Penyelia hendaklah memastikan kerja pembaikan telah dilakukan dengan sempurna sebelum membuat pengesahan di EMIS atau menandatangani Borang MIF dan Borang Penyelenggaraan pihak Kontraktor.
  - (iii) Penyelia perlu memastikan pintu Lane Controller System (LCS) di kunci selepas setiap pembaikan yang melibatkan pembukaan pintu LCS.
  - (iv) Untuk situasi selepas berlaku masalah trip di lorong diatasi, penyelia dikehendaki menyemak status lorong di RTDM dan juga memeriksa setiap lorong bagi memastikan sistem dan peralatan di lorong berfungsi dan beroperasi dengan baik.

**CONTROLLED COPY**



<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 9 of 29</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	

### 3.7.3 Kakitangan

- Memastikan kakitangan mematuhi semua prosedur yang ditetapkan.
- Membuat pemeriksaan mengejut terhadap Jurutol (jika perlu). Adalah diwajibkan, bagi setiap pemeriksaan mengejut hendaklah disertakan sekurang-kurangnya seorang saksi. Walaubagaimanapun, bagi kutipan lorong manual atau penggunaan 'Handheld Reader', pemeriksaan ke atas jurutol hendaklah dilakukan seratus peratus tanpa gagal. Selain itu pemeriksaan perlu dilakukan ke atas jurutol untuk tujuan berikut:
  - i) Jurutol keluar dari kawasan plaza semasa waktu rehat atau atas tujuan lain dengan kebenaran penyelia.
  - ii) Berjumpa atau didatangi orang luar semasa waktu bertugas setelah mendapat kebenaran penyelia bertugas.

(Untuk situasi i dan ii), pemeriksaan ke atas jurutol hendaklah dilakukan sebelum dan selepas tujuan tersebut dilakukan).
- Mengawal pergerakan/kegiatan kakitangan.

### 3.7.4 Keselamatan

#### **Rujuk Prosedur Keselamatan – PM 14**

### 3.7.5 Pemantauan terhadap Pengawal Keselamatan

- Memastikan bilangan pengawal bersenjata/tidak bersenjata mencukupi.
- Memastikan pengawal berada di lokasi yang ditetapkan dan melakukan tugas yang diarahkan seperti mengiringi Jurutol dari lorong ke bangunan plaza dan sebaliknya.
- Memastikan pengawal membuat kawalan dengan baik.
- Memastikan pintu pagar, pintu menara dan pintu kecemasan sentiasa ditutup dan berkunci.
- Memastikan tiada orang awam berada di terminal dan kawasan pejabat.
- Penyelia dikehendaki menghubungi talian aduan syarikat kawalan keselamatan bagi setiap perkara yang tidak menepati keperluan plaza seperti :
  - a) Bilangan Pengawal Keselamatan tidak mencukupi.
  - b) Tahap keselamatan tidak memuaskan.
  - c) Displin tidak memuaskan

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 10 of 29</b>

d) Pengawal lewat melapor diri dan sebagainya.

### **3.8 PENTADBIRAN**

- 3.8.1 Menyediakan laporan-laporan harian dan bulanan. Penyelia syif perlu memastikan laporan-laporan harian dan bulanan yang disediakan untuk syif masing-masing ataupun laporan yang dipertanggungjawab untuk disiapkan adalah betul dan tepat Ketua Penyelia / Penyelia Pejabat dikehendaki menyemak kesemua laporan harian dan bulanan bagi memastikan ketepatan laporan yang disediakan oleh Penyelia.
- 3.8.2 Memastikan kebersihan di bangunan dan terminal sentiasa dalam keadaan bersih.
- 3.8.3 Menyemak jadual tugas tahunan yang telah disediakan oleh Penyelia supaya selaras dengan keperluan operasi.
- 3.8.4 Menerima dan menyampaikan arahan dari Ibu Pejabat kepada kakitangan.
- 3.8.5 Menerima, dan melaporkan serta membuat siasatan terhadap sebarang aduan awam yang diterima. Rujuk PM28-Prosedur Aduan/Maklumbalas Pengguna.
- 3.8.6 Mengadakan sesi kaunseling/motivasi terhadap kakitangan (jika perlu). Sebarang sesi kaunseling/motivasi yang dijalankan hendaklah dengan kehadiran seorang saksi dan direkodkan ke dalam Borang Kaunseling (PT16.00).
- 3.8.7 Menguruskan pesanan bekalan syiling untuk kegunaan operasi.
- 3.8.8 Mengurus dan mengawal peruntukkan 'Petty Cash'.
- 3.8.9 Mengawal rekod dan memastikan keperluan bekalan stor mencukupi. Pesanan pembelian setiap tiga (3) bulan hendaklah dibuat melalui borang RQ dan dikemukakan ke ibu pejabat bersama penjelasan/justifikasi pembelian.
- 3.8.10 Melakukan pemeriksaan stok dan memastikan rekod stok sentiasa betul dan dikemaskini.
- 3.8.11 Daftar aset hendaklah dikemaskini setiap kali penerimaan aset baru dan pelupusan aset lama. Senarai aset yang rosak hendaklah dikemukakan ke Ibu Pejabat untuk kebenaran hapuskira.
- 3.8.12 Menguruskan pembukaan bilik kebal untuk tujuan Cash in Transit. Prosesnya adalah seperti berikut :-
  - i. Semua Penyelia syif tidak mengetahui nombor kombinasi kecuali Ketua Penyelia / Penyelia Pejabat atau Pegawai Operasi. Nombor Kombinasi juga dihantar ke Pegawai Operasi Seksyen berlainan untuk simpanan.

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 11 of 29</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	

- ii. Kunci bilik kebal akan disimpan oleh penyelia syif.
- iii. Apabila Ketua Penyelia / Penyelia Pejabat atau Pegawai Operasi bercuti atau tiada di pejabat kerana menjalankan urusan rasmi, semua urusan bilik kebal akan diambil alih oleh Penyelia syif yang bertugas. Penyelia Syif yang bertugas hendaklah menghubungi Pegawai Operasi Seksyen berlainan yang memegang nombor kombinasi plaza berkenaan untuk mendapatkan Nombor Kombinasi sejurus sebelum membuka pintu bilik kebal dan melakukan proses Cash in Transit bersama dengan seorang saksi.

Setelah pintu bilik kebal dibuka, Nombor Kombinasi hendaklah ditukar kepada nombor yang baru selepas proses Cash in Transit. Nombor Kombinasi yang baru hendaklah dihantar menerusi Aplikasi WhatsApp kepada Pegawai Operasi Seksyen berlainan yang bertanggungjawab menyimpan nombor kombinasi tersebut.

Pastikan selepas nombor kombinasi ditukar, nombor yang baru hendaklah dicuba sebanyak dua kali sebelum pintu bilik kebal ditutup. Ini bagi mengelakkan kesilapan dalam melaraskan nombor kombinasi.

- iv. Apabila Ketua Penyelia atau Pegawai Operasi kembali semula bertugas, Ketua Penyelia atau Pegawai Operasi hendaklah menghubungi Pegawai Operasi Seksyen berlainan untuk mendapatkan Nombor Kombinasi. Pertukaran Nombor Kombinasi mesti dilakukan selepas proses Cash in Transit. Nombor Kombinasi yang baru-dihantar ke Pegawai Operasi Seksyen berlainan menerusi Aplikasi WhatsApp.
- v. Pegawai Operasi perlu memastikan menerima pertukaran nombor kombinasi mengikut urutan nombor rujukan menerusi Aplikasi WhatsApp. Pegawai Operasi perlu menghubungi dan memaklumkan penyelia plaza yang berkaitan sekiranya gagal menerima WhatsApp pertukaran nombor kombinasi tersebut. WhatsApp yang diterima dari plaza perlu direkodkan mengikut plaza jagaan yang telah dipersetujui.
- vi. Selesai menghantar nombor kombinasi baru kepada Pegawai Operasi melalui Aplikasi WhatsApp, penyelia yang bertanggungjawab melakukan pertukaran nombor kombinasi perlu memadam no kombinasi yang dihantar tersebut di Aplikasi WhatsApp Telefon Bimbit dengan melakukan "DELETE FOR ME" di WhatsApp.
- vii. Pintu bilik kebal hanya boleh dibuka sekali sahaja iaitu semasa proses Cash in Transit. Pembukaan pintu bilik kebal selain daripada semasa proses Cash in Transit perlu mendapat kebenaran daripada pengurusan tertinggi, Alloy Toll Management.
- viii. Pembukaan peti besi PKP hendaklah dilakukan oleh Pegawai Operasi / Ketua Penyelia dan Penyelia syif sebelum proses serahan dilakukan dengan disaksikan oleh kakitangan Kaunter Khidmat Pelanggan.
- ix. Buku Log 'Pembukaan Bilik Kebal' hendaklah di simpan di dalam Bilik Kebal. Penyelia perlu memastikan maklumat pembukaan dan

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 12 of 29</b>

penutupan Bilik Kebal dicatatkan di dalam buku tersebut tanpa gagal.

**Nota : Bagi plaza tol kecil seperti Plaza Tol Lanchang, Plaza Tol Chenor , Plaza Tol Maran dan Plaza Tol Sri Jaya pembukaan bilik kebal akan diuruskan sepenuhnya oleh Penyelia Syif bertugas (Pemegang No. Kombinasi dan kunci bilik kebal). Nombor kombinasi hendaklah sentiasa ditukar setiap kali berlaku pertukaran penyelia syif A.**

### **3.9 OPERASI**

- 3.9.1 Memastikan bilangan lorong dibuka mencukupi untuk menampung keperluan aliran trafik. Deretan kenderaan hendaklah tidak melebihi “7” kecuali trafik luarbiasa.
- 3.9.2 Sekiranya lorong manual dibuka, Penyelia perlu mengambil bacaan meter yang terdapat pada ‘Lane Controller’ lorong yang ingin dijadikan laluan manual. Rekodkan bacaan meter sebelum pembukaan dan selepas penutupan laluan manual. Maklumat ini kemudian direkodkan ke dalam Laporan Ringkasan Harian 2 Keluar – Kutipan Manual.
- 3.9.3 Mengatur waktu rehat Jurutol dan memastikan bilangan yang bertugas mencukupi sepanjang masa.
- 3.9.4 Memastikan proses kutipan tol dijalankan mengikut prosedur.
- 3.9.5 Memastikan Terminal Reload berada di dalam keadaan baik dan mempunyai baki yang mencukupi sebelum digunakan di lorong.
- 3.9.6 Mengawal dan memastikan keselamatan wang kutipan Jurutol semasa bertugas.
- 3.9.7 Setiap kejadian luar biasa hendaklah dilaporkan secara lisan serta-merta kepada Pengawai Operasi dan Pegawai Toll Monitoring On-Call. Laporan secara bertulis perlu dihantar kepada Ibu pejabat dalam tempoh lima (5) hari bekerja.
- 3.9.8 Penyelia juga perlu memaklumkan kepada TCC dengan serta-merta setiap kejadian luar biasa yang berlaku di Plaza untuk makluman dan tindakan lanjut.
- 3.9.9 Membuat pemerhatian transaksi luarbiasa serta mengambil tindakan susulan.
- 3.9.10 Plaza perlu menyediakan perancangan untuk menghadapi musim-musim perayaan dan cuti-cuti am/panjang dari segi keperluan bilangan kakitangan bertugas dan peralatan.
- 3.9.11 Penyelia tidak dibenarkan melakukan kerja-kerja Jurutol seperti melakukan transaksi di lorong dan menerima bayaran tol dari pengguna kecuali untuk tujuan latihan dan hanya setelah mendapat kebenaran dari Pengurus Besar.
- 3.9.12 Penyelia tidak dibenarkan sama sekali menyentuh wang kutipan Jurutol

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 13 of 29</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	

sama ada semasa di lorong atau di bilik TOD kecuali dalam keadaan seperti:

- i) Jurutol dalam situasi kecemasan sehingga tidak dapat melakukan proses serahan. Dalam situasi ini, Penyelia perlu melakukan serahan wang kutipan Jurutol tersebut bagi pihak Jurutol tetapi mesti dengan kehadiran seorang saksi.
- ii) Jika wang kutipan yang dijumpai tidak diketahui siapa Jurutolnya. Penyelia dikehendaki melakukan serahan wang yang dijumpai itu dengan kehadiran seorang saksi.

3.9.13 Penyelia dilarang berada di persekitaran kawasan plaza termasuk lorong tol pada masa anda tidak bertugas melainkan mendapat kebenaran terlebih dahulu dari Pegawai Operasi atau Pengurus Operasi.

### **3.10 PROSEDUR MENANGANI MASALAH PENGGUNA DI LORONG**

#### **3.10.1 Masalah Pengguna di Lorong Touch 'n Go dan Smart Tag**

3.10.1.1 Setelah Penyelia mendapat maklumat dari Jurutol melalui interkom dan bergantung kepada masalah yang dihadapi, Penyelia bertugas di Menara Kawalan perlu mengambil tindakan susulan sepatutnya seperti berikut;

- i) Memberitahu langkah-langkah dan tindakan yang perlu diambil kepada Jurutol menggunakan interkom.

dan / atau

- ii) Sekiranya masalah melibatkan transaksi dan sistem, Penyelia hendaklah merujuk kepada sistem berkomputer di Menara Kawalan seperti "Real Time Display Monitoring (RTDM System)" dan "Plaza Computer System (PCS).

dan / atau

- iii) Jika perlu, penyelia hendaklah turun ke lorong bagi menangani masalah pengguna.

3.10.1.2 Penyelia perlulah peka terhadap keadaan kenderaan di kawasan lorong. Berdasarkan pemerhatian dari Menara Kawalan, jika didapati terdapat masalah kenderaan di kawasan lorong, Penyelia hendaklah bertindak secara proaktif dengan mengarahkan Jurutol terdekat melalui interkom supaya mengenalpasti punca masalah kenderaan tersebut. Langkah-langkah yang tertera di dalam prosedur menangani masalah pengguna di lorong bagi Jurutol perlu dituruti.

3.10.1.3 Setelah masalah diselesaikan, Penyelia hendaklah memastikan Jurutol merekod masalah tersebut di dalam Laporan Syif (JT 1.00). Manakala penyelia hendaklah merekod masalah tersebut di

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 14 of 29</b>

dalam Laporan Harian untuk makluman pihak Pegawai Operasi dan pihak ibu pejabat bagi mengenalpasti punca dan langkah-langkah pencegahan.

### 3.11 CASH IN TRANSIT

3.11.1 Membuat urusan penyerahan beg kutipan tol kepada Pengawal Cash In Transit semasa ketiadaan Ketua Penyelia.

3.11.2 Rujuk Prosedur Cash In Transit Plaza Tol (PM 16).

## 4.0 REKOD KUALITI

<b>No.</b>	<b>Title of Records</b>	<b>Retention Period (Year)</b>
1	PT1.00 – Ringkasan Pungutan Tol	3
2	PT2.00 – Buku Lorong	3
3	PT4.00 A – Borang Pengesahan Wang Apungan	3
3	PT4.00 B – Borang Pengesahan Wang Apungan Jualan Kad Touch N Go	3
4	PT7.00 - Borang Maklumbalas	3
5	PT8.00 – Borang Penyerahan Wang Apungan Jurutol	3
6	PT11.00 - Borang Pengesahan Wang Apungan TOUCH N GO	3
7	JT3.00 – Slip Pengiraan Tunai	3
8	JT5.00 – Laporan Kenderaan Limosin	3
9	JT1.00 – Laporan Syif	3
10	Maintenance Intervention Form	3
11	End Of Job	3
12	Laporan Ringkasan Harian	3
13	Laporan Isytihar Kutipan Wang	3
14	Buku Rekod Pengawal	3
15	Buku Rekod Pelawat	3
16	Buku Kedatangan Pengawal Cash In Transit	3

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No.</b> : PM 13
	<b>Version No.</b> : 3.9
	<b>Effective Date</b> : 30/08/2021
	<b>Page</b> : 15 of 29
<b>Kerja Penyelia</b>	

<b>No.</b>	<b>Title of Records</b>	<b>Retention Period (Year)</b>
17	Buku Rekod Penyelenggaraan	3
18	PT12.00 – Borang Laporan Kemalangan	3
19	PT 14.00 - Borang Tuntutan Kurangan Tukaran Denominasi	3
20	PT15.00 – Borang Laporan Pemantauan/Rondaan Terminal	3
21	PT16.00 – Borang Kaunseling	3
22	Daftar Kemasukan Ke Dalam Bilik Server	3
23	Borang A: Penerimaan, Pengembalian Dan Jualan Kad Touch N Go	3
24	Borang C : Laporan Ringkasan Rekod Jualan Kad Touch N Go Di Lorong	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

8.5.3 Identification and Traceability

8.5.5 Preservation

8.5.6 Post Delivery Activities

8.6.1 Monitoring and Measurement of Products and Services



<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 16 of 29</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	26/5/2000	Original Release	-	1.1
2	13/04/2001	Procedure “Kerja Penyelia” has been amended to incorporate Procedure “Kawalan Stok dan Aset”	3.6.9 3.6.10 3.6.11	1.2
3	11/6/2002	Procedure updated to be in-line with ISO 9001:2000	-	2.0
4	28/12/2002	Additional amendments made and new items inserted	3.5.2 3.7.1-3.7.6	2.1
5	20/08/2003	i) Amendments made  ii) New items inserted	3.6.12 & 3.7.5 3.3.8	2.2
6	01/03/2004	i) To include PT11.00 Borang Pengesahan Wang Apungan Touch ‘n Go ii) To maintain record of limosin	3.2.3  3.4.2	2.3
7	01/03/2004	Amendments made on “Menguruskan pembukaan bilik kebal”	3.6.12	2.3
8	13/07/2004	Inserted “Kunci bilik kebal akan disimpan oleh penyelia syif”  Penyelia Pejabat to Ketua Penyelia	3.6.12(ii)	2.4
9	20/07/2004	Ketua Penyelia hendaklah menyemak dan mengesahkan ketepatan penyesuaian yang dibuat oleh penyelia syif.	3.4.3	2.4
10	20/09/2004	Counting Centre Closed. Related job no longer required	3.9	2.5
11	26/05/2005	i) Amendments made	3.1.3 3.3.4 3.3.5 3.3.6 3.3.7 3.3.8 1(d) 3.38 2(a) 3.4.1 3.4.2 3.5.1 3.6.5 3.6.6 3.6.12 3.7.5	2.6

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 17 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

<b>NO.</b>	<b>DATE</b>	<b>REASON</b>	<b>CHAPTER</b>	<b>VERSION</b>
12	01/11/2005	Procedure upadated to include ECE	-	2.7
13	01/06/2007	Amendment made on : i) Terima serahan lorong masuk ECE ii) Terima serahan lorong keluar ECE iii) Menerima & Mengesahkan Wang Apungan iv) Penyesuaian Lorong Masuk ECE v) Penyesuaian Lorong Keluar ECE vi) Keselamatan vii) Pembukaan Bilik Kebal	3.1.1.2 & 3.1.1.5  3.1.2.3  3.2.3  3.4.1.1  3.4.2.1 a) & b) 3.4.4 & 3.4.5  3.5.3 3.6.12	2.8
14	02/01/2008	Amendment made on i) Manual verification for incomplete data. ii) Pemeriksaan Harian di Terminal iii) Rekod Kaunseling iv) Nota – Added Sri Jaya TP  New inserted : i) Pastikan semua denominasi RM 50.00 dan ke atas untuk wang apungan yang dikembalikan oleh Jurutol diperiksa ketulenannya dengan menggunakan alat pengesan wang palsu.  ii) Memastikan Jurutol mengira denominasi RM 50.00 dan ke atas menggunakan mesin kira wang kertas dan kiraan tangan.	3.4.4  3.5.1 3.6.6 3.6.12   3.3.2.11   3.4.1.3	2.9

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 18 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
14	02/01/2008	iii) Sekiranya lorong manual dibuka, Penyelia perlu mengambil bacaan meter yang terdapat pada 'lane Controller' lorong yang ingin dijadikan laluan manual. Rekodkan bacaan meter sebelum pembukaan dan selepas penutupan laluan manual. Maklumat ini kemudian direkodkan ke dalam Laporan Ringkasan Harian 2 Keluar – Kutipan Manual.	3.7.2	2.9
15	01-06/2010	i) Procedure updated to include EWL.  Amendment made on  3.1 Lapor Diri  New Inserted:	3.1.2  3.4.2.13 3.4.2.3 3.4.3.2 3.7.9 3.7.10	2.10
16	24/09/2010	Amendment made on:  Tanggungjawab menyediakan dan memeriksa laporan harian dan bulanan.  Keselamatan – Kehadiran Pelawat  Cash In Transit  New inserted :  Prosedur Menangani Masalah Pengguna di Lorong.	3.6.1  3.5.4  From 3.8 to 3.9  3.8 (3.8.1.1 -3.8.1.3)	2.11
17	15/10/2010	Amendment made on:  i) Keselamatan- Cross reference to Prosedur Keselamatan - PM 14 ii) Kejadian Luar Biasa Supervisor also must alert Toll Monitoring On-Call. iii) Penyelia juga perlu memaklumkan kepada TCC/Metraline dengan serta-merta setiap kejadian luar biasa yang berlaku di Plaza untuk makluman dan tindakan lanjut.	3.5.4  3.7.6  3.77	2.12

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 19 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
18	25/05/2011	<p><b>New inserted</b></p> <p>i- Sekiranya terdapat Wang Apungan Operasi yang disimpan di dalam bilik kebal, wang tersebut mesti dikira setiap hari oleh Penyelia yang bertanggungjawab melakukan Proses CIT setelah Proses CIT selesai dan sebelum bilik kebal ditutup. Rekodkan jumlah wang apungan yang dikira di dalam Borang PT 4.00.</p> <p>ii- Bagi setiap pembaikan yang dilakukan oleh pihak kontraktor atau IT, pihak Penyelia hendaklah memastikan kerja pembaikan telah dilakukan dengan sempurna sebelum menandatangani Borang MIF dan Borang Penyelenggaraan pihak kontraktor.</p> <p>iii- Pihak Penyelia mesti memastikan setiap pembaikan yang menyebabkan pemotongan seal di LC atau LCS ditukar dengan seal yang baru sebaik sahaja kerja pembaikan dilakukan. Nombor seal yang baru perlu direkodkan di dalam Borang MIF dan juga Buku Log Penggunaan Seal yang disediakan.</p> <p><b>Amendment:</b></p> <p>i-Bentong – Penyelia menyaksikan Jurutol memasukkan beg kutipan ke dalam corong bilik kebal.</p> <p>ii-Revised Borang Pengesahan Wang Apungan – PT 4.00 (Version 2.1)</p> <p>iii-Omitted EWL from QMS due to closing of sites.</p>	<p>3.2.3 (ii)</p> <p>3.5.2 (ii)</p> <p>3.5.2(iii)</p> <p>3.3.2.8 (ii) &amp; 3.3.2.10 (d) (ii)</p> <p>All</p>	2.13

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 20 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
19	30/07/2011	<b>New inserted</b> v)Pegawai Operasi perlu memastikan menerima sampul yang mengandungi pertukaran nombor kombinasi mengikut urutan nombor rujukan. Pegawai Operasi perlu menghubungi dan memaklumkan penyelia plaza yang berkaitan sekiranya gagal menerima sampul surat pertukaran nombor kombinasi tersebut. Sampul yang diterima perlu direkodkan dan di filing oleh Pegawai Operasi yang berkenaan.	3.6.12	2.14
20	08/03/2012	<b>New inserted</b> viii) Buku Log ‘Pembukaan Bilik Kebal’ hendaklah di simpan di dalam Bilik Kebal. Penyelia perlu memastikan maklumat pembukaan dan penutupan Bilik Kebal dicatatkan didalam buku tersebut tanpa gagal.	3.6.12	2.15
	08/03/2012	Revised on Borang Pemantauan/Rondaan Terminal Harian - PT15.00 (Version 1.1)	3.5	
21	18/04/2012	<b>Amendment:</b> i- Omitted EWL from QMS due to closing of sites.	3.7.7	2.16
	18/04/2012	<b>New inserted:</b> 3.3.1.5 Sebelum proses ‘batching’ kad transit, Penyelia harus memastikan tiada kad transit tertinggal di dalam stacker / vault stacker.  3.3.1.1 Setelah proses ‘batching’ selesai untuk setiap batch, pastikan bilangan kad transit untuk ‘batch’ tersebut mencukupi dan tiada yang tertinggal di dalam stacker / vault stacker.	3.3.1	

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 21 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
22	12/06/2012	<p>3.3.1.5 Kesemua kad transit yang diserahkan oleh jurutol perlu di “batching”. Laporan “batching” perlu dicetak dan disimpan untuk rujukan.</p> <p>3.3.2.1 Penyelia perlu mengiringi jurutol yang tamat tugas dari lorong ke bilik pengiraan.</p> <p>3.3.2.2 Pastikan Jurutol yang tamat tugas membawa wang kutipan terus ke Bilik Pengiraan dan untuk ECE, penyelia bertanggungjawab mengeluarkan kad transit dari vault.</p> <p>3.3.2.5 Mengesahkan jumlah bilangan denominasi RM50.00 dan ke atas sebelum Jurutol mencatitkan bilangan denominasi tersebut ke dalam borang JT3.00 dan memeriksa Slip Pengiraan Tunai JT3.00 dan rujuk kepada Shift Detail Report untuk mengesan perbezaan kutipan Jurutol sekiranya ada. Memastikan JT mengira Denominasi RM 50.00 dan ke atas menggunakan mesin kira wang kertas dan kiraan tangan. . (Rujuk AK 19 – 1.0 (f). Bagi kiraan tangan pastikan Jurutol menyusun satu (1) persatu wang di atas meja kiraan dan dikira dihadapan kamera agar penyelia dapat mengesahkan fizikal wang yang diserahkan berada dalam keadaan baik.</p> <p>3.4.1.2 Jika Jurutol ada melakukan reset disebabkan kad kod awal tetapi kenderaan yang lalu adalah kecuali atau servis, trafik di EOJ perlu di buat pelarasan iaitu menolak trafik berdasarkan bilangan kad kod awal dan kelas yang ditekan.</p> <p>3.4.2.4(ii)Buka MIF untuk tindakan pihak IT (iii)Semua kad transit tersebut kemudiannya diasingkan sehingga kesemua data dinaikkan dan penyesuaian dibuat (ECE sahaja). (iv)Sekiranya data masih belum naik sepenuhnya selepas tempoh 24 jam, tindakan berikut perlu dilakukan:-</p> <p>Sila rujuk lampiran 13(i), carta aliran tindakan yang perlu di ambil oleh Penyelia untuk MIF bagi masalah data tidak naik (Data Tunai atau ETC).</p> <p>3.4.2.5(iv) Nombor batch ID hendaklah ditulis pada End Of Job (EOJ) jurutol dan cetak laporan “Batching Summary” untuk dikepilkan bersama-sama dengan dokumen tol.</p>	<p>3.3.1</p> <p>3.3.2</p> <p>3.4</p>	2.17

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 22 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
22	12/06/2012	<p>3.6.5 (iv) Pegawai Toll Monitoring yang bertanggungjawab berkenaan Aduan Awam akan memaklumkan kepada penyelia status Aduan Awam dan tindakan yang telah diambil setiap kali Aduan Awam tersebut diselesaikan.</p> <p>(v)Penyelia kemaskini maklumat dibuka LogAduan Awam.</p> <p>3.6.12 Nota :Bagi plaza tol kecil seperti Plaza Tol Lanchang, Plaza Tol Chenor dan Plaza Tol Maran dan Plaza Tol Sri Jaya pembukaan bilik kebal akan diuruskan sepenuhnya oleh Penyelia Syif A (Pemegang No. Kombinasi dan kunci bilik kebal). Nombor kombinasi hendaklah sentiasa ditukar setiap kali berlaku pertukaran penyelia syif A.</p> <p>3.8.1.4 Bagi masalah di lorong TnGo/Stag, penyelia dikehendaki merekodkan transaksi masalah pengguna baki kurang di lorong TnGo dan Stag di PT 18.00 (Borang Maklumat Transaksi Touch N Go / Smart Tag Baki Kurang). Maklumat transaksi disemak dan dicetak dari Remote Monitoring Panel (RMP) serta dikepilkan dengan borang PT18.00.</p>	<p>3.6</p> <p>3.8</p>	2.17
23	08/11/2012	<p>3.4.2.5 v) Sebelum proses 'batching' kad transit, Penyelia harus memastikan tiada kad transit tertinggal di dalam stacker / vault stacker.</p> <p>vi)Setelah proses 'batching' selesai untuk setiap 'batch', pastikan bilangan kad transit untuk 'batch' tersebut mencukupi dan tiada yang tertinggal di dalam stacker / vault stacker.</p> <p>3.5.3 Membuat pemeriksaan mengejut terhadap Jurutol (jika perlu). Adalah diwajibkan, bagi setiap pemeriksaan mengejut hendaklah disertakan sekurang-kurangnya seorang saksi. Walaubagaimanapun, bagi kutipan lorong manual atau penggunaan 'Handheld Reader', pemeriksaan ke atas jurutol hendaklah dilakukan seratus peratus tanpa gagal.</p>	3.5	2.18



<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 23 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
23	08/11/2012	<p>3.8.1.5 Bagi situasi pengguna ETC keluar di lorong tunai, penyelia akan melakukan 'override' dari RTDM untuk membuka ALB. Maklumat transaksi tersebut akan dicetak dari RMP ('print screen') untuk dilampirkan bersama dengan dokumen tol. Maklumat kejadian juga di rekodkan dalam Laporan Transaksi O/R di Laporan Operasi Harian.</p> <p>(Rujuk lampiran AKP02(i), carta aliran bagi tindakan yang perlu diambil oleh Penyelia dan jurutol untuk situasi pengguna ETC keluar menggunakan lorong tunai.)</p>	3.8	2.18
24	31/05/2013	<p><b>3.3 ASSIGN KAD TRANSIT UNTUK JURUTOL DI LORONG MASUK</b></p> <p>3.3.1 Assign transit kad kepada jurutol. (Rujuk AKP 01 , N0.3)</p> <p>3.3.2 Penyelia akan menyerahkan beg plastik bekas berisi kad transit kepada jurutol.</p> <p>3.3.3 Seal dipotong dihadapan kamera oleh jurutol dan penyelia akan merekodkan maklumat didalam buku log. Jurutol haruslah memastikan beg plastik / bekas kad transit dan seal berada dalam keadaan yang baik sebelum dipotong.</p> <p>3.3.4 Jurutol seterusnya dikehendaki membuat kiraan fizikal kad transit iaitu dengan memastikan bilangan / kuantiti kad transit sama dengan maklumat untuk 'batch ID' tersebut.</p> <p>3.3.5 Selepas proses kiraan, jurutol akan membawa kad transit ke lorong masuk untuk memulakan tugas.</p> <p>3.3.6 Sekiranya jurutol memerlukan kad transit tambahan semasa sedang bertugas di lorong, penyelia akan membawa beg plastik / bekas kad transit ke lorong.</p> <p>3.3.7 Jurutol haruslah memastikan beg plastik / bekas kad transit dan seal berada dalam keadaan yang baik sebelum seal dipotong.</p>	3.3	2.19

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 24 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
24	31/05/13	<p>3.38 Jurutol seterusnya dikehendaki membuat kiraan fizikal kad transit iaitu dengan memastikan bilangan / kuantiti kad transit sama dengan maklumat di batching sebelum kad transit tersebut digunakan.</p> <p>Sila rujuk lampiran 13(iii), carta aliran prosedur assign kad transit untuk jurutol di lorong masuk.</p> <p><b>3.4 TERIMA SERAHAN</b></p> <p>3.4.1.8 Kad transit yang telah dibatching di masukkan ke dalam beg plastik / bekas kad transit yang bertutup.</p> <p>3.4.1.9 Seal beg plastik / bekas kad transit dengan menggunakan seal bernombor dan pastikan seal diikat dengan ketat.</p> <p>3.4.1.10 Rekod di dalam buku log.</p> <p>Sila rujuk lampiran 13(ii), carta aliran prosedur batching kad transit / return kad transit.</p> <p>3.4.2.4 Mengawasi proses pengiraan wang kutipan oleh Jurutol dan memastikan semua kutipan sebenar diserahkan. Bagi ECE, Mengawasi pengiraan kad transit dan memastikan kesemua kad transit diserahkan.</p> <p>i) Jurutol akan membuat kiraan kad transit sebelum menyerahkan kepada penyelia untuk dibatching atau dibuat 'pre-issued'</p> <p>ii) Kad transit yang telah dibatching di masukkan ke dalam beg plastik / bekas kad transit yang bertutup.</p> <p>iii) Seal beg plastik / bekas kad transit dengan menggunakan seal bernombor dan pastikan seal diikat dengan ketat.</p> <p>iv) Rekod di dalam buku log.</p> <p>Sila rujuk lampiran 13(ii), carta aliran prosedur batching kad transit / return kad transit.</p>	<p>3.3</p> <p>3.4</p>	2.19

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 25 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
24	31/05/13	<p><b>3.6.3 Kakitangan</b></p> <p>- Membuat pemeriksaan mengejut terhadap Jurutol (jika perlu). Adalah diwajibkan, bagi setiap pemeriksaan mengejut hendaklah disertakan sekurang-kurangnya seorang saksi. Walaubagaimanapun, bagi kutipan lorong manual atau penggunaan 'Handheld Reader', pemeriksaan ke atas jurutol hendaklah dilakukan seratus peratus tanpa gagal. Selain itu pemeriksaan perlu dilakukan ke atas jurutol untuk tujuan berikut:</p> <p>i) Jurutol keluar dari kawasan plaza semasa waktu rehat atau atas tujuan lain dengan kebenaran penyelia.</p> <p>ii) Berjumpa atau didatangi orang luar semasa waktu bertugas setelah mendapat kebenaran penyelia bertugas.</p> <p>(Untuk situasi (i) dan (ii), pemeriksaan ke atas jurutol hendaklah dilakukan sebelum dan selepas tujuan tersebut dilakukan).</p> <p><b>3.7 PENTADBIRAN</b></p> <p>(iii) Setelah maklumat berkenaan aduan yang diterima telah lengkap diisi, penyelia yang terima aduan dikehendaki fakskan PT 7.00 ke TCC dan ibu pejabat. Maklumat berkenaan penerimaan borang aduan oleh TCC hendaklah direkodkan di PT 7.00 sebaik sahaja pengesahan penerimaan dibuat oleh TCC.</p> <p>(iv) Pegawai Toll Monitoring yang bertanggungjawab berkenaan Aduan Awam akan email atau faks Ringkasan Status Aduan Awam Plaza Tol setiap kali Aduan Awam diselesaikan.</p> <p>(v) Ringkasan Status Aduan Awam yang terkini hendaklah difailkan bersama-sama borang Aduan Awam.</p>	<p>3.6</p> <p>3.7</p>	2.19

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 26 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
25	01/12/2013	<p>(i) Memastikan semua sistem dan peralatan di Menara Kawalan dan kawasan terminal berada dalam keadaan baik dan berfungsi. Sekiranya berlaku kerosakkan, laporkan kerosakan di “Electronic Maintenance Intervention System” (EMIS) atau isi borang MIF (Maintenance Intervention Form) dan faxkan kepada pihak berkenaan iaitu pihak Kontraktor dan Pihak IT. Sekiranya berlaku sesuatu kerosakkan yang perlu diambil tindakan segera, hubungi Pegawai Operasi bertugas untuk tindakan susulan.</p> <p>Nota : Proses kemaskini di EMIS</p> <p>i) Plaza mendaftar MIF di dalam sistem EMIS dan status MIF ‘Open’ apabila masalah berlaku. Hubungi pihak IT berkenaan MIF tersebut untuk tindakan pembaikan.</p> <p>ii) Selepas pemeriksaan dibuat pihak IT akan menjalankan pembaikan yang berkaitan merujuk kepada MIF. Pihak IT akan mengemaskini status di EMIS sebagai “In Process”.</p> <p>iii) Apabila proses pembaikan telah selesai, pihak IT akan merekodkan status MIF sebagai “Closed”.</p> <p>iv) Sekiranya masalah perlu dirujuk kepada pihak ketiga sebagai contoh TERAS, pihak IT akan mengemaskini EMIS dan status MIF “KIV to 3<sup>rd</sup> Party”.</p> <p>v) Bagi status MIF “Closed”, pihak plaza akan membuat semakan berkenaan masalah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sekiranya masalah selesai, MIF akan ditutup. Status MIF “Closed”.</li> <li>- Sekiranya masalah masih belum selesai, prosedur akan diulang semula dari No. (ii).</li> </ul> <p>vi) Plaza perlu buat semakan setiap hari sekiranya terdapat status MIF “Closed” oleh pihak IT bagi proses pengesahan</p> <p>(ii) Bagi setiap pembaikan yang dilakukan oleh pihak kontraktor atau IT, pihak Penyelia hendaklah memastikan kerja pembaikan telah dilakukan dengan sempurna sebelum membuat pengesahan di EMIS atau menandatangani Borang MIF dan Borang Penyelenggaraan pihak Kontraktor.</p>	3.62	2.20

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 27 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
26	16/06/2014	'Arahan Kerja' updated to be in-line with new toll collection system.	3.1	3.1
27	15/07/2015	Removed claus 3.10.1.5 and flowchart AKP02(i) to be in line with the new toll collection systems.  New inserted:  3.2.7 Apabila jurutol tamat waktu rehat dan lapor diri untuk kembali mula tugas, pastikan jurutol isytihar dan serahkan semula wang saku dan telefon bimbit untuk disimpan di dalam menara kawalan, sekiranya jurutol ada mengambil wang saku dan telefon bimbit semasa rehat.  3.9.12 Penyelia dilarang berada di persekitaran kawasan plaza termasuk lorong tol pada masa anda tidak bertugas melainkan mendapat kebenaran terlebih dahulu dari Pegawai Operasi atau Pengurus Operasi.	3.10  3.2  3.9	3.2
28	15/12/2016	New inserted:  Terima Serahan -3.5.2.6  3.7.2 Sistem dan Peralatan  (i) and (iii)	  3.5  3.7	3.3
29	14/08/2017	New Inserted and amendment made: Procedure updated to be in line with the new process and fully ETC implementation at ECE.	-	3.4
30	23/03/2018	Procedure updated to be in-line with ISO 9001:2015.  Amendment; - Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4 <sup>th</sup> ISO New Standard Transition meeting. - New format for 'Kualiti Rekod' table. - Revised Borang Wang Apungan Operasi PT4.00 and rename to Borang Pengesahan Wang Apungan Operasi PT4.00-A (Version 2.2). - New inserted on the new form released, Borang Pengesahan Wang Apungan Jualan Kad Touch N Go PT4.00-B (Version 1.0)	5.0  4.0	3.5

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 28 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
31	26/07/2018	Removed; 3.1.3 Membuat Login di konsol Tour of Duty Rujuk Arahan Kerja Jurutol No. 1 (AK 01).  Amendment and new inserted on Elemen Berkaitan: 8.5.3 Identification and Traceability 8.5.5 Preservation 8.5.6 Post Delivery Activities	3.0   5.0	3.6
32	24/08/2020	Amendment: Procedure updated to be in line with the new process	3.8.5 3.8.12	3.7
33	22/02/2021	New Inserted as per finding during Internal Quality Audit 02/2020 :  3.5.2.8 Penyelia perlu memastikan Jurutol menandatangani borang 'Cash Declaration' (RPT 301). Penyelia mestilah mengesahkan dan menanda pada denominasinya semasa Jurutol memasukkan wang kutipan ke dalam beg kutipan ( <b>beg bernombor atau Tamper Evident (TE) beg</b> ) dan seterusnya Penyelia menandatangani laporan tersebut.  Amendment : 3.5.2.12 - Remove wording "beg bernombor"	3.5.2.8      3.5.2.12	3.8
34	30/08/2021	Amendment:  3.5.2.9 Borang Laporan Pungutan Manual (JT2.00) hanya akan digunakan sekiranya berlaku kejadian-kejadian seperti putus bekalan kuasa elektrik/Genset dan juga penggunaan pidion tidak berfungsi.  3.5.2.11 Jika seal atau Temper Evident (TE) rosak, Penyelia hendaklah memberikan seal atau TE yang baru dan nombor seal atau TE yang baru dicatat di dalam dokumen 'Cash Declaration' (RPT 301), 'Cash Collection Details' (RPT205) dan buat catitan pada RKH (Ringkasan Kutipan Harian) serta Close Bank-In.  iii. Setelah pintu bilik kebal dibuka, Nombor Kombinasi hendaklah ditukar kepada nombor yang baru selepas proses Cash in Transit. Nombor Kombinasi yang baru hendaklah dihantar menerusi Aplikasi WhatsApp kepada	3.5.2          3.8 3.8.12	3.9

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 13</b>
	<b>Version No. : 3.9</b>
<b>Kerja Penyelia</b>	<b>Effective Date : 30/08/2021</b>
	<b>Page : 29 of 29</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

<b>NO.</b>	<b>DATE</b>	<b>REASON</b>	<b>CHAPTER</b>	<b>VERSION</b>
34	30/08/2021	<p>Pegawai Operasi Seksyen berlainan yang bertanggungjawab menyimpan nombor kombinasi tersebut.</p> <p>iv. Apabila Ketua Penyelia atau Pegawai Operasi kembali semula bertugas, Ketua Penyelia atau Pegawai Operasi hendaklah menghubungi Pegawai Operasi Seksyen berlainan untuk mendapatkan Nombor Kombinasi. Pertukaran Nombor Kombinasi mesti dilakukan selepas proses Cash in Transit. Nombor Kombinasi yang baru dihantar ke Pegawai Operasi Seksyen berlainan menerusi Aplikasi WhatsApp.</p>	<p>3.8</p> <p>3.8.12</p>	3.9