

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 11
	Version No. : 2.8
Transaksi Pencerobohan	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 1 of 5

TRANSAKSI PENCEROBOHAN DAN BAKI KURANG

A) KLK

Pengenalan

Pencerobohan berlaku apabila kenderaan melalui lorong tanpa membayar dan tidak mempunyai status pengecualian. Terdapat 3 jenis pencerobohan.

1.0 PENCEROBOHAN AWAM SEKIRANYA LORONG BERPALANG

Tindakan Jurutol

- (a) Jangan menekan apa-apa butang transaksi.
- (b) Maklumkan kepada Penyelia bertugas.
- (c) Arahkan pengguna terbabit supaya undurkan kenderaan dengan bantuan pengawal keselamatan.
- (c) Catatkan masa kejadian, nombor pendaftaran, jenis, kelas dan warna kenderaan di borang JT 1.00 bahagian A.

2.0 PENCEROBOHAN AWAM TIDAK BERPALANG

Tindakan Jurutol

- (a) Jangan menekan apa-apa butang transaksi.
- (b) Maklumkan kepada Penyelia bertugas.
- (c) Catatkan masa kejadian, nombor pendaftaran, jenis, kelas dan warna kenderaan di borang JT 1.00 bahagian A.

3.0 CEROBOKH BAYAR

Kes cerobokh bayar berlaku apabila:-

- (a) Pengguna membuat bayaran secukupnya tetapi jurutol tidak melakukan sebarang transaksi menyebabkan siren berbunyi.

Tindakan Jurutol:

- (i) Maklumkan kepada Penyelia bertugas.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 11
	Version No. : 2.8
Transaksi Pencerobohan	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 2 of 5

(ii) Membuat catatan di borang JT 1.00 - Bahagian D.

- (b) Pengguna membuat bayaran secukupnya tetapi jurutol tidak membuat transaksi sepenuhnya (iaitu Tekan kelas tetapi tidak tekan butang <TERIMA>) dan menyebabkan siren berbunyi.

Tindakan Jurutol

- (i) Tekan butang <LUPA> serta-merta, skrin akan menunjukkan Lupa berjaya transaksi dianggap berjaya.
- (ii) Sekiranya gagal menekan butang Lupa, segera maklumkan kepada Penyelia bertugas dan membuat catatan di borang JT1.00 - bahagian D.

4.0 BAKI KURANG DILORONG MULTI CLASS KLK (TIADA TAMBAH NILAI DIBUAT)

- (a) Jurutol meminta bayaran penuh kadar tol dari pengguna.
- (b) Kira jumlah bayaran kadar tol yang diterima.
- (c) Tekan kelas kenderaan berkenaan
- (d) Sentuh kad apungan Touch N Go plaza.
- (e) LTL akan bertukar hijau, ALB akan dibuka transaksi berjaya.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 11
	Version No. : 2.8
Transaksi Penceroohan	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 3 of 5

B) ECE

I) PENCEROBOHAN

PENGENALAN

Penceroohan berlaku apabila kenderaan melalui lorong tanpa membuat pembayaran dan tidak mempunyai status pengecualian.

LORONG KELUAR

1.0 Penceroohan di Lorong Touch N Go Multi Class & ‘Dedicated’

1.1 Ceroboh Awam Ikut Rapat & Langgar Palang

- a) Jurutol bertugas hendaklah memaklumkan kejadian tersebut kepada penyelia yang bertugas.
- b) Catatkan masa, nombor pendaftaran, jenis, warna dan kelas kenderaan tersebut di borang JT 1.00 Bahagian A.
- c) Penyelia bertugas hendaklah mendapatkan rakaman dan gambar transaksi ceroboh tersebut dan dimasukkan di dalam Laporan Ceroboh Awam.
- d) Untuk kes ceroboh awam & langgar palang, penyelia bertugas hendaklah memaklumkan kejadian tersebut kepada Ketua Penyelia, Pegawai Operasi, Pengurus Operasi dan TCC serta perlu mendapatkan gambar kenderaan ceroboh dan gambar kerosakan yang di alami (**Jika ada, rujuk laporan kemalangan**).

1.2 Ceroboh Kenderaan Ditunda Towing Yang Terlibat Dengan Kemalangan Dalam Highway

- a) Jurutol bertugas hendaklah memaklumkan kejadian tersebut kepada penyelia bertugas.
- b) Penyelia mengarahkan jurutol untuk mendapatkan maklumat terperinci berkenaan kenderaan yang terlibat dengan kemalangan tersebut.
- c) Penyelia bertugas perlu membuat pengesahan dengan pihak TCC berkenaan kemalangan tersebut.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 11
	Version No. : 2.8
Transaksi Pencerobohan	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 4 of 5

- d) Setelah mendapatkan pengesahan, penyelia akan mengarahkan jurutol untuk mencatatkan masa dan maklumat kenderaan yang di tunda tersebut (jenis, warna dan nombor plat kenderaan).
- e) Jurutol hendaklah membuat transaksi towing terlebih dahulu kemudian tekan <SET SEMULA>. Setelah selesai, penyelia akan Override ALB dari menara untuk kenderaan tersebut.
- f) Penyelia bertugas hendaklah mendapatkan rakaman dan gambar transaksi ceroboh tersebut dan masukkan di dalam Laporan Ceroboh Awam.

LORONG MASUK

Pencerobohan berlaku apabila kenderaan melalui lorong tanpa sentuh kad Touch N Go dan tidak mempunyai status pengecualian.

- a) Maklumkan kepada Penyelia bertugas
- b) Catatkan masa, nombor pendaftaran, jenis kenderaan, kelas dan warna di Borang JT 1.00 - Bahagian A

II) BAKI KURANG

Pengenalan

Transaksi baki kurang berlaku apabila jumlah baki dalam kad Touch N Go pengguna tidak mencukupi untuk membuat bayaran.

1.0 Baki Kurang Di Lorong DEDICATED

- (a) Jurutol bertugas akan meminta pengguna tersebut untuk undur jika tiada deretan kenderaan dan masuk ke lorong yang menyediakan tambah nilai dengan bantuan dari pengawal keselamatan.

2.0 Baki Kurang Di Lorong Touch N Go MULTICLASS

- (a) Jurutol hendaklah meminta pengguna untuk menambah nilai kad Touch N Go tersebut di lorong tambah nilai.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 11
	Version No. : 2.8
	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 5 of 5
Transaksi Pencerobohan	

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	26/5/2000	Original Release	-	1.1
2	21/7/2000	'Arahan Kerja' to include Document Authorisation and Document Amendment Register	-	1.2
3	11/6/2002	"Arahan Kerja" updated to be in-line with ISO 9001:2000	-	2.0
4	26/5/2005	"Arahan Kerja" updated to be in-line with New Toll Collection System	-	2.1
5	01/11/2005	"Arahan Kerja" to include "Arahan Kerja" for ECE	-	2.2
6	02/01/2008	Document Authorisation : Management Representative - DGM	-	2.3
7	01/06/2010	1) Procedure updated to include EWL. 2) ECE – Lorong keluar item (e) is no longer applicable	-	2.4
8	25/05/2011	Omitted EWL from QMS due to closing of sites.	-	2.5
9	15/07/2015	Re- word tittle for procedure number 1.0 and 2.0. New inserted ; (c)Arahan pengguna terbabit supaya undurkan kenderaan dengan bantuan pengawal keselamatan. BAKI KURANG DILORONG MIXEDMODE KLK (a) Jurutol meminta bayaran penuh kadar tol dari pengguna. (b) Tekan kelas kenderaan berkenaan. (c) Kira jumlah bayaran kadar tol yang diterima	A)KLK 1.0 5.0	2.6
10	14/08/2017	"Arahan Kerja" updated to be in line with fully ETC implementation at ECE.	-	2.7
11	23/03/2018	"Arahan Kerja" updated to be in- line with ISO 9001:2015 Amendment; - Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4 th ISO New Standard Transition meeting.	-	2.8

CONTROLLED COPY