

Alloy Toll Management Sdn Bhd		Job Title : Teller Pusat Khidmat Pelanggan	
Doc No : JD 21 Effective Date : 23/03/2018	Version No. : 1.1	Reporting to: Executive, Operations / Supervisor	Page 1 of 3

OBJEKTIF : Untuk memberi perkhidmatan kepada pengguna-pengguna Lebuhraya kendalian ANIH Berhad merangkumi jualan tambah nilai, jualan kad Touch n Go dan OBU SmartTag, mengendalikan aduan dari pengguna dan membantu dalam kerja-kerja pentadbiran plaza tol.

TANGGUNGJAWAB :

- 1) Membuka kaunter tambah nilai berserta perkhidmatan sokongan iaitu jualan kad Touch N Go dan OBU SmartTag.
- 2) Membuat deklarasi kutipan jualan selepas tamat waktu bertugas.
- 3) Membantu pengguna-pengguna ETC yang menghadapi masalah berkaitan kad Touch n Go atau OBU SmartTag mereka.
- 4) Memberi info yang betul berkaitan Lebuhraya Pantai Timur di bawah kendalian ANIH Berhad.
- 5) Memberi info berkaitan pusat pelancongan berdekatan kepada pengguna.
- 6) Memberi tunjuk arah jalan kepada pengguna yang memerlukan.
- 7) Menerima aduan-aduan daripada pengguna lebuhraya disamping memberi penjelasan atau penerangan terhadap aduan tersebut.
- 8) Membuat laporan jualan kaunter, kerja-kerja menaip dan pengurusan fail.
- 9) Memastikan prosedur Pusat Khidmat Pelanggan (PKP) – PM 23.
- 10) Lain-lain tugas yang diarah dari semasa ke semasa.

KELAYAKAN/PENGALAMAN/KEMAHIRAN:

a) Pendidikan dan Pengalaman

- SPM

Sekiranya tidak mencapai syarat-syarat di atas, kriteria seperti dinyatakan di bawah ini akan dipertimbangkan.

- Mempunyai pengalaman selama 2 tahun dalam kerja-kerja perkeranian.

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd		Job Title : Teller Pusat Khidmat Pelanggan	
Doc No : JD 21 Effective Date : 23/03/2018	Version No. : 1.1	Reporting to: Executive, Operations / Supervisor	Page 2 of 3

b) Kemahiran

- Mahir menggunakan komputer
- Kemahiran dalam menguruskan fail/rekod
- Boleh berkomunikasi dengan baik

Sekiranya tidak memenuhi syarat kemahiran di atas, latihan berkenaan modul yang berkaitan akan diberi sama ada dari pihak syarikat atau pihak luar.

Alloy Toll Management Sdn Bhd		Job Title : Teller Pusat Khidmat Pelanggan	
Doc No : JD 21 Effective Date : 23/03/2018	Version No. : 1.1	Reporting to: Executive, Operations / Supervisor	Page 3 of 3

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	15/07/2015	Initial Release	-	1.0
2	23/03/2018	Updated responsibilities topics to be given based on the revised QMS. Amendment; - Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4 th ISO New Standard Transition meeting.	-	1.1

CONTROLLED COPY