

---

STANDARD OPERATING PROCEDURES : PUSAT KAWALAN  
TRAFFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS

---

	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : SP-14	ISSUE : 2
	STANDARD OPERATING PROCEDURES	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 1 OF 4	

## 1.0 PENGENALAN

TCC adalah sebagai pusat penyelarasan kepada aduan pengguna dan operasi trafik di lebuhraya. Pusat kawalan trafik berpangkalan di Plaza Tol Kuantan.

Matlamat dan tujuan Pusat Kawalan Trafik diadakan adalah :-

- Untuk menyelaraskan/koordinasi dengan "first responder" (peronda, Traffic team dll) agar dapat tiba di lokasi kejadian dalam masa 15 minit (purata masa tindakan per bulan).
- Untuk menyelaraskan maklumat dan maklumbalas dari unit – unit di bawah bahagian operasi, pihak pengurusan dan pihak – pihak berkuasa yang terlibat.

TM dengan bantuan TO dan TC adalah bertanggungjawab untuk memastikan supaya SOP dan Arahan Kerja dipatuhi dengan sepenuhnya.

## 2.0 SKOP

Skop kerja meliputi menerima dan kordinasi aduan berkaitan :-

- Bantuan Kenderaan Rosak
- Kemalangan atau kejadian
- Penyediaan Laporan Harian
- Penyediaan Laporan Khas/Berkala
- Menerima aduan pelbagai atau pertanyaan
- Penyediaan dokumen tuntutan
- Laporan Ringkas Kemalangan
- Pengurusan makluman media sosial.


## 3.0 DEFINASI DAN SINGKATAN

TM	- Pengurus Trafik (Traffic Manager)
TC	- Pengawal Trafik (Traffic Controller)
TO	- Pegawai Trafik (Traffic Officer)
TT	- Pasukan Trafik (Traffic Team)
Peronda	- LPT Ronda
TCC	- Pusat Kawalan Trafik (Traffic Control Centre)
AK	- Arahan Kerja

## 4.0 PROSEDUR

### 4.1 Bantuan Kenderaan Rosak (*Rujuk AK-03 : Perenggan 4.1 dan Carta Alir 2*)

- TC menerima panggilan daripada pengadu dan mendapatkan maklumat yang perlu.
- TC mengarahkan Peronda ke lokasi dan menunggu maklumbalas.

	Alloy Maintenance Engineering SB  STANDARD OPERATING PROCEDURES	DOC NO : SP-14	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 2 OF 4	

- c) TCC akan merekodkan "*respond time*" dan maklumat terperinci daripada Peronda(atau wakil syarikat) di dalam *Borang Bantuan Kenderaan Rosak*.

#### 4.2 Kemalangan (*Rujuk AK-03 : Perenggan 4.2 dan Carta Alir 3*)

- TC terima aduan kemalangan daripada pengadu dan mendapatkan maklumat asas seperti lokasi kemalangan dan kenderaan yang terlibat.
- TC mengarahkan Peronda ke lokasi dan menunggu maklumbalas.
- Setelah mendapat maklumat lengkap berhubung kemalangan daripada Peronda atau "*first responder*", TC akan mengeluarkan infoblast kepada pihak ANIH, LLM, AME dan ATM (*Rujuk AK-03 perenggan 4.2.4*)
- TC menerima maklumbalas daripada Peronda mengenai tahap kemalangan dan keperluan bantuan samada bantuan dalaman atau perlu mendapatkan bantuan agensi kerajaan.
- TC terima maklumbalas daripada pasukan dilokasi samada kes "*selesai*" atau tidak untuk mengemaskini *Borang Lapuran Harian* dan tindakan selanjutnya.

#### 4.3 Laporan Harian

Laporan ini adalah ringkasan kepada Buku Log / Laporan Kejadian dan Laporan Kemalangan untuk rujukan pihak pengurusan. (*Rujuk AK-03 Carta Alir 5*).

TC hendaklah memastikan *Borang Lapuran Harian* sentiasa dikemaskini. (*Rujuk AK-03 perenggan 4.3*)

#### 4.4 Laporan Khas/Berkala

Laporan ini disediakan samada secara harian, mingguan atau bulanan, mengikut keperluan seperti Laporan Kemalangan Maut, Laporan Kejadian, Non Common event, Laporan Check Point Peronda dan lain -lain. (*Rujuk AK-03 perenggan 4.4*)

Maklumat untuk laporan ini adalah diambil/*Ekstrak* daripada *Borang Lapuran Harian*.


#### 4.5 Aduan (*Rujuk AK-03 Carta Alir 6*)

Laporan ini adalah bagi merekodkan aduan dan maklumbalas yang diterima dari pengadu. Sebaik menerima aduan daripada sumber/pengadu, TC hendaklah merekodkan aduan tersebut ke dalam Borang Maklumbalas Aduan. (*Rujuk AK-03 perenggan 4.5*)

#### 4.6 Penyediaan Dokumen Tuntutan (*Rujuk Carta Alir 7*)

Bagi tujuan penyediaan dokumen tuntutan, TCS perlu menyediakan *Cover Page dan Checklist* (berdasarkan maklumat dalam *Borang Lapuran Harian*) dan majukan kepada TO seksyen yang berkenaan untuk dilengkapkan.



	Alloy Maintenance Engineering SB STANDARD OPERATING PROCEDURES	DOC NO : SP-14	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 3 OF 4	

TCS akan memajukan dokumen tuntutan yang lengkap kepada ANIH untuk tindakan lanjut. (Rujuk AK-03 perenggan 4.6)

#### 4.7 Laporan Ringkas Kerosakan Aset Syarikat (Rujuk AK-03 Carta Alir 8)

Laporan ini disediakan bagi tujuan merekodkan kerosakan aset syarikat dan tindakan pembaikan yang diambil. Laporan ini disediakan secara harian dan status pembaikan dikemaskini setiap hari Sabtu dan Ahad. (Rujuk AK-03 perenggan 4.7)

#### 4.8 Pengurusan Makluman Media Sosial (Rujuk AK-03 Carta Alir 9)

Prosedur ini diadakan bagi memastikan penyaluran maklumat keadaan lebuhraya kepada pengguna dapat ditangani dengan tepat dan berkesan.

TCS perlu mengemaskini maklumat yang diterima daripada Peronda atau pengguna lebuhraya berkenaan kejadian atau keadaan trafik terkini dan hantar ke dalam Whatsapp Group TCC. Tindakan diambil hendaklah tidak melebihi 10 minit. Head of AME/OM/TM perlu mengesahkan dan memanjangkan kepada GCCD untuk tindakan lanjut. (Rujuk AK-03 perenggan 4.8)


### 5.0 TUGAS PENGAWAL TRAFIK (TC) (Rujuk AK-03 Carta Alir 10)

#### 5.1 Tujuan

- Untuk mewujudkan disiplin dan sikap bertanggungjawab TC sewaktu bertugas.
- Sebagai panduan asas kepada TC apabila sesuatu masalah timbul dan langkah – langkah untuk mengatasinya.
- Mengurus dan memastikan operasi berjalan lancar.

#### 5.2 Tugas – tugas Pengawal Trafik (Rujuk AK-03 perenggan 5.0)

- Mengambilalih tugas dari TC yang akan tamat bertugas.
- Menyelia LPT Ronda, Operator Kembali dan Traffic Team yang melapor diri.
- Menyelia LPT Ronda, Operator Kembali dan Traffic Team yang tamat tugas.
- Menyelia tugas Kawalan di Pusat Kawalan Trafik (TCC).
- Persediaan untuk pertukaran syif apabila selesai tugas.
- Memastikan langkah-langkah keselamatan di TCC diambil. (Rujuk AK-03 perenggan 6 dan Carta Alir 11)

	Alloy Maintenance Engineering SB STANDARD OPERATING PROCEDURES	DOC NO : SP-14	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 4 OF 4	

**6.0 SENARAI LAMPIRAN BORANG YANG DIGUNAKAN OLEH PENGAWAL LALULINTAS YANG BERTUGAS.**

No. Document	Tajuk Dokumen	Lokasi	Masa Simpanan (Tahun)	Rujukan
OF-04	Laporan Serah Menyerah Tugas Traffic Controller	TCC	7	AK-03 Appendix 1
OF-05	Borang Permohonan Pertukaran Syif	OCC,TML, KTN, TCC	7	AK-03 Appendix 2
OF-06	Borang Pengambilan Peralatan LPT Ronda	TCC	7	AK-03 Appendix 3
OF-07	Borang Laporan Kejadian / Kemalangan	TCC	7	AK-03 Appendix 4
OF-08	Laporan Harian	TCC	7	AK-03 Appendix 5
OF-09	Laporan Penyelenggaraan	TCC	7	AK-03 Appendix 6
OF-10	Laporan Check Point LPT Ronda	TCC	7	AK-03 Appendix 7
OF-11	Borang Bantuan Kenderaan Rosak	TCC	7	AK-03 Appendix 8
-	Buku log operasi – pusat kawalan lalulintas	TCC	7	