

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 23
	Version No. : 1.2
Transaksi Luarbiasa (Jurutol)	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 1 of 6

1.0 Pengguna ETC Baki Kurang

1.1 Lorong ETC Dedicated

1.1.1 Jurutol bertugas maklum pengguna bahawa baki kad Touch N Go tidak mencukupi.

1.1.2 Pengguna perlu undur dan tukar ke lorong tambah nilai bagi tujuan tambah nilai (sekiranya tiada deretan kenderaan).

Sekiranya terdapat deretan kenderaan di lorong Dedicated:

(i) **KLK**

- Intercom penyelia bertugas
- Dapatkan bayaran tunai daripada pengguna.
- Guna kad apungan Touch N Go plaza untuk melakukan transaksi kenderaan tersebut.

(ii) **ECE**

- Intercom penyelia bertugas
- Jurutol yang menjaga Lorong ETC akan ambil kad Touch N Go pengguna, dan tambah nilai kad Touch N Go pengguna di lorong Tambah Nilai. Seterusnya kad Touch N Go tadi akan diserahkan semula kepada Pengguna untuk disentuh pada Reader Touch N Go.

1.2 Lorong Multiclass Touch N Go – KLK sahaja

1.2.1 Sekiranya baki kad Touch N Go pengguna tidak mencukupi, paparan pada monitor akan menunjukkan Baki Kurang (memaparkan nilai yang kurang).

1.2.2 Jika tiada deretan kenderaan, pengguna perlu undur dan memasuki lorong tambah nilai.

1.2.3 Jika terdapat deretan kenderaan, ambil bayaran tunai dari pengguna. Jurutol akan menggunakan kad apungan Touch N Go plaza dan sentuh di reader Touch N Go.

1.2.4 ALB naik dan OTL bertukar ke hijau.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 23
	Version No. : 1.2
Transaksi Luarbiasa (Jurutol)	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 2 of 6

1.3 Lorong Multiclass Touch N Go – ECE sahaja

- 1.3.1 Sekiranya baki kad Touch N Go pengguna tidak mencukupi, paparan pada monitor akan menunjukkan Baki Kurang (memaparkan nilai yang kurang).
- 1.3.2 Jurutol maklum pengguna yang baki kad tidak mencukupi dan minta pengguna tambah nilai kad Touch N Go tersebut (rujuk PM 22).
- 1.3.3 Selesai proses tambah nilai jurutol akan sentuh semula kad Touch N Go di reader.
- 1.3.4 ALB naik dan OTL bertukar ke hijau
- 1.3.5 Resit diberi atas permintaan.

2.0 Blacklist – ECE sahaja (Lorong Keluar)

2.1 Sekiranya paparan di monitor Touch N Go ‘blacklist’ :

- a) Jurutol perlu memberitahu penyelia berkenaan kad ‘blacklist’ berkenaan.
- b) Seterusnya, Jurutol perlu membaca *mfg no* Kad Touch N Go pengguna kepada penyelia bertugas dan mendapatkan maklumat plaza masuk daripada pengguna.
- c) Penyelia bertugas perlu menghubungi plaza tol masuk untuk mendapatkan pengesahan. Jika terdapat pengesahan, pengguna akan dikenakan bayaran dari plaza masuk sahaja secara tunai.
- d) Jika tiada pengesahan plaza masuk atau kad tersebut disenarai hitam oleh pihak konsesi disebabkan melakukan penyelewengan transaksi, pengguna akan dikenakan kadar terjauh yang dibayar secara tunai. Sekiranya pengguna tidak berpuas hati, maklumkan kepada pengguna untuk mengisi borang PT 7.00 (Borang Maklumbalas) untuk tujuan siasatan lebih lanjut.
- e) Jurutol perlu mencatat maklumat kenderaan pada JT 1.00. Penyelia perlu membuat ‘Cash Reconciliation’ untuk menambah trafik dan hasil tunai.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 23
	Version No. : 1.2
Transaksi Luarbiasa (Jurutol)	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 3 of 6

3.0 Blacklist – ECE sahaja (Lorong Masuk)

- 3.1 Jika pengguna menyentuh kad Touch N Go dan mendapati kad ‘blacklist’, pengguna perlu menghubungi pihak Touch N Go untuk tujuan pengesahan.
- 3.2 Pengguna perlu untuk membeli kad Touch N Go baru atau menggunakan IC untuk melakukan transaksi di lorong masuk lebuhraya.
- 3.3 Bagi kes-kes pengguna yang menggunakan IC atau kad dan membuat tambah nilai sebelum mendapati kad atau IC tersebut ‘blacklist’ langkah berikut perlu diambil :
 - a) Jurutol maklumkan yang kad atau IC pengguna tersebut telah blacklist. Pengguna perlu rujuk ke pihak Touch N Go utk kad Touch N Go atau ke Jabatan Pendaftaran Negara bagi mengetahui status IC yang blacklist.
 - b) Pengguna perlu mengisi borang PT 7.00 dan borang BA bagi membolehkan pihak plaza menguruskan refund pengguna yang akan dilakukan oleh Touch N Go.
 - c) Selanjutnya, pengguna perlu untuk membeli kad Touch N Go yang lain untuk memasuki lebuhraya.
 - d) Jika pengguna berdegil mahukan wang tambah nilai kembali atau pertukaran dengan pembelian kad baru, Jurutol perlu memaklumkan terlebih dahulu kepada penyelia.
 - e) Penyelia perlu turun ke lorong dan memberi penjelasan kepada pengguna terbabit. Sebagai pilihan terakhir, berikan kad Touch N Go yang baru. Isi tambah nilai mengikut baki wang dari pengguna tadi. Jika ada lebihan wang selepas ditolak dari pembelian kad dan pengisian tambah nilai, pulangkan kepada pengguna tersebut. Pastikan penyelia mengambil kad Touch N Go pengguna yang telah blacklist tadi atau mencatat Mfg no bagi IC tersebut. IC tersebut perlu difotostat sebagai rujukan.
 - f) Selanjutnya, penyelia perlu mengisi borang BA bagi pihak Anih Berhad untuk membuat tuntutan semula memandangkan akan berlaku kurangan dalam

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 23
	Version No. : 1.2
	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 4 of 6
Transaksi Luarbiasa (Jurutol)	

serahan Jurutol. Catatan yang lengkap perlu dibuat dalam dokumen serahan tambah nilai Jurutol sebagai pemakluman kepada pihak Touch N Go bahawa serahan duit berlaku kurangan disebabkan kes blacklist.

Nota : Bagi plaza tol yang mempunyai PKP, IC yang blacklist boleh diaktifkan semula di kaunter PKP.

4.0 U-Turn – Lorong Keluar Multiclass ECE sahaja

- 4.1 User membuat pusingan U.
- 4.2 Jurutol memaklumkan kepada penyelia bertugas.
- 4.3 Masukkan kelas Kenderaan.
- 4.4 Pengguna / Jurutol sentuhkan kad Touch N Go pada Reader. Jurutol akan memilih samada pilihan 1 atau pilihan 2 atas arahan penyelia bertugas berdasarkan kepada bukti yang dikemukakan. Jika meragukan atau tiada bukti sokongan, pilihan Type 2 akan dikenakan kepada pengguna.
- 4.5 Pengguna akan dikenakan bayaran mengikut pilihan tersebut.

Nota :

- i) Bagi lorong ETC dedicated, sistem akan terus mengenakan bayaran caj terjauh untuk transaksi U-Turn.
- ii) Sekiranya baki kad Touch N Go pengguna tidak mencukupi (Baki Kurang), pengguna perlu tambah nilai kad Touch N Go dan lakukan transaksi semula.
- iii) Sekiranya pengguna tidak berpuas hati maklumkan pengguna untuk mengisi borang PT 7.00 (Borang Maklum Balas) dan borang BA.

5.0 Kad Touch N Go Tamat Tempoh (Expired)

- 5.1 Kad Touch N Go pengguna akan tamat tempoh apabila melebihi tempoh masa 20 jam.
- 5.2 Jurutol memaklumkan kepada penyelia.

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 23
	Version No. : 1.2
Transaksi Luarbiasa (Jurutol)	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 5 of 6

5.3 Jurutol akan membuat transaksi

<Pilihan 1> pengguna hanya dikenakan bayaran dari plaza masuk sahaja jika bukti adalah sah

atau

<Pilihan 2> jika tiada bukti kukuh yang menyebabkan kad Touch N Go tamat tempoh.

5.4 Jurutol mencatatkan maklumat kenderaan iaitu jenis kenderaan, masa, plaza masuk dan nombor siri kad Touch N Go. (Bahagian D Lain-lain)

Nota :

- i) Bagi lorong ETC dedicated, sistem akan terus mengenakan bayaran caj terjauh untuk transaksi kad tamat tempoh.
- ii) Sekiranya baki kad Touch N Go pengguna tidak mencukupi (Baki Kurang), pengguna perlu tambah nilai kad Touch N Go dan lakukan transaksi semula
- iii) Sekiranya pengguna tidak berpuas hati maklumkan pengguna untuk mengisi borang PT 7.00 (Borang Maklum Balas) dan borang BA.

6.0 Kad Touch N Go Tidak Sah (Invalid) – ECE Keluar sahaja

6.1 Jurutol memaklumkan kepada Penyelia.

6.2 Penyelia arahkan jurutol untuk mendapatkan maklumat plaza masuk dari pengguna.

6.3 Jurutol mengambil bayaran tunai dari pengguna. Caj normal sekiranya dapat disahkan plaza masuk. Jika maklumat plaza masuk tidak dapat disahkan, bayaran caj terjauh akan dikenakan.

6.4 Jurutol mencatatkan bayaran tunai yang diterima di JT 1.00 (bahagian D)

6.5 Jurutol mencatatkan maklumat kenderaan iaitu jenis kenderaan, masa, plaza masuk & no siri Kad Touch N Go di JT 1.00 (Bahagian D Lain-lain)

6.6 Penyelia akan Override (OR) ALB.

7.7 Penyelia tambah trafik semasa proses penyesuaian di SCW. Kod penyesuaian adalah C5-Ceroboh Bayar.

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : AK 23
	Version No. : 1.2
Transaksi Luarbiasa (Jurutol)	Effective Date : 23/03/2018
	Page : 6 of 6

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	15/07/2015	Original Release	-	1.0
2	14/08/2017	“Arahan Kerja” updated to be in line with fully ETC implementation at ECE.	1.1	1.1
3	23/03/2018	<p>“Arahan Kerja” updated to be in- line with ISO 9001:2015</p> <p>Amendment:</p> <p>2.1 d) Jika tiada pengesahan plaza masuk atau kad tersebut disenarai hitam oleh pihak konsesi disebabkan melakukan penyelewengan transaksi, pengguna akan dikenakan kadar terjauh yang dibayar secara tunai. Sekiranya pengguna tidak berpuas hati, maklumkan kepada pengguna untuk mengisi borang PT 7.00 (Borang Maklumbalas) untuk tujuan siasatan lebih lanjut.</p> <p>e) Jurutol perlu mencatat maklumat kenderaan pada JT 1.00. Penyelia perlu membuat ‘Cash Reconciliation’ untuk menambah trafik dan hasil tunai.</p> <p>3.1 Jika pengguna menyentuh kad Touch N Go dan mendapati kad ‘blacklist’, pengguna perlu menghubungi pihak Touch N Go untuk tujuan pengesahan.</p> <p>Amendment;</p> <p>- Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4th ISO New Standard Transition meeting.</p>	<p>-</p> <p>2.0</p> <p>3.0</p>	1.2

CONTROLLED COPY