

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 22</b>
	<b>Version No. : 1.6</b>
<b>Terminal Reload TOUCH N GO</b>	<b>Effective Date : 22/02/2021</b>
	<b>Page : 1 of 9</b>

## 1.0 PENGENALAN

Prosedur ini disediakan sebagai panduan kepada Penyelia dan Jurutol Tambah Nilai Touch N GO di lorong dalam menjalankan tugas di Lorong Tambah Nilai.

## 2.0 TUJUAN

Memastikan tugas di Lorong Tambah Nilai Touch N GO dijalankan secara teratur dan berkesan.

## 3.0 PROSEDUR

### 3.1 Tambah Nilai Terminal Touch N Go

#### 3.1.1 Penyelia melakukan sistem 'LOG IN '

- Tekan butang (**F1**) untuk mengaktifkan Terminal TnGo
- Tekan butang (**OK**) untuk Menu
- Tekan butang (**1**) untuk user ID '**Supervisor**'
- Masukkan **6** digit **PIN Supervisor**
- Tekan butang (**1**) untuk Sistem '**LOG IN**'
- Tunggu sehingga Terminal berhubung terus dengan TnGO server dan mesej "**SYS LOG IN Authenticated Success**" akan terpapar
- Tekan butang (**OK**) untuk skrin seterusnya
- Tekan butang (**X**) untuk '**EXIT**'
- Tekan butang (**OK**) untuk '**Menu**'
- Tekan butang (**2**) untuk User ID '**Cashier**'
- Masukkan **6** digit **PIN 'Cashier'**

NOTA : Proses log in akan memakan masa sehingga **10-15** minit bergantung kepada rangkaian **GSM**.

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 22</b>
	<b>Version No. : 1.6</b>
<b>Terminal Reload TOUCH N GO</b>	<b>Effective Date : 22/02/2021</b>
	<b>Page : 2 of 9</b>

3.2 Sebelum memulakan tugas, Jurutol perlu memastikan Terminal Touch N Go untuk tambah nilai adalah berfungsi. Peralatan lain di lorong juga perlu dipastikan berfungsi seperti pedal kecemasan, intercom ke menara kawalan dan money detector. Pastikan papan tanda untuk lorong tambah nilai telah tersedia sebagai pemberitahuan kepada pengguna.

- 3.2.1 Letakkan kad di “**READER**”.Skrin akan tertera kad pengguna
- 3.2.2 Tekan butang ( **1** ) untuk **CARD REFILL**
- 3.2.3 Pilih jumlah “**DENO**” untuk tambah nilai berdasarkan amaun tambah nilai yang dikehendaki pengguna
- 3.2.4 Tekan butang ( **OK** ) untuk pengesahan
- 3.2.5 Transaksi berjaya dan resit akan tercetak ( resit untuk pengguna). Skrin akan memaparkan baki kad yang baru. Jurutol perlu koyakkan resit yang tidak diambil oleh pengguna dengan sertamerta
- 3.2.6 Letak semula kad di ‘READER’ untuk semakan baki samada pengesahan tambah nilai berjaya ataupun tidak. Jika tambah nilai tidak berjaya rujuk perkara 3.15 dan 3.16.
- 3.2.7 Tekan butang ( **OK** ) untuk resit pendua. ( Sekiranya perlu sahaja )

**NOTA :** Jurutol boleh membuat transaksi tambah nilai dalam amaun :

<b>RM</b>					
10	20	30	40	50	60
70	80	90	100	150	200

Jurutol dikehendaki berhati-hati ketika membuat transaksi tambah nilai untuk mengelakkan kesilapan.

Sebagai contoh jika pengguna ingin membuat tambah nilai sebanyak RM130.00 maka jurutol perlu membuat 2 kali transaksi iaitu 1 x RM30 dan 1 x RM100.

(Jurutol digalakkan untuk membuat transaksi tambah nilai yang kecil dahulu). Bagi melancarkan transaksi, adalah dinasihatkan untuk setiap kenderaan hanya dibenarkan untuk reload satu kad sahaja, kecuali tiada deretan kenderaan.

3.3 Hanya transaksi tambah nilai sahaja ditawarkan kepada pengguna untuk lorong tersebut.

**CONTROLLED COPY**

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 22</b>
	<b>Version No. : 1.6</b>
<b>Terminal Reload TOUCH N GO</b>	<b>Effective Date : 22/02/2021</b>
	<b>Page : 3 of 9</b>

- 3.4 Pastikan Jurutol menerima wang daripada pengguna terlebih dahulu sebelum melakukan sebarang transaksi tambah nilai berdasarkan jumlah tambah nilai yang dikehendaki oleh pengguna. Dapatkan pengesahan dari pengguna jumlah tambah nilai yang dikehendaki.
- 3.5 Bagi proses tambah nilai yang melibatkan deno RM100 dan keatas, jurutol hendaklah memastikan duit yang diterima boleh dilihat melalui rakaman CCTV.
- 3.6 Sekiranya terdapat pengguna yang ingin membuat pembatalan transaksi tambah nilai, pembatalan boleh dibuat selagi tiada transaksi tambah nilai yang lain. Jurutol perlu intercom penyelia untuk membuat pembatalan tersebut.
- 3.7 Pastikan wang yang diterima dari pengguna adalah tulen dengan menggunakan mesin pengimbas wang.
- 3.8 Semua wang yang diterima dari pengguna perlu di simpan di dalam laci. Pastikan deno **RM50** dan **RM100** disimpan di laci sebelah kiri sebagai langkah keselamatan. Asingkan kutipan bagi tambah nilai dan kutipan jualan kad untuk mengelakkan kekeliruan.
- 3.9 Bagi deno RM100, jurutol perlu mencatatkan nombor siri deno tersebut sekurang-kurangnya empat (4) digit terakhir. Ini adalah bagi tujuan semakan sekiranya terdapat laporan wang rosak atau wang palsu dari agen pengiraan wang kutipan.
- 3.10 Jurutol perlu mencetak resit untuk setiap transaksi tambah nilai untuk diserahkan kepada pengguna. Pastikan maklumat tambah nilai adalah betul seperti yang tercetak dan semak baki kad Touch N GO pengguna melalui resit yang dicetak. Tekan kelas kenderaan pengguna dan sentuh kad Touch N Go pengguna Reader untuk membuat transaksi. Serahkan kad Touch N Go kepada pengguna berserta resit dan wang baki. Resit pendua tambah nilai adalah tidak dibenarkan untuk diulang cetak.
- 3.11 Jurutol dikehendaki interkom penyelia sekiranya baki terminal reload telah mencapai baki minimum yang ditetapkan dan akan tertera perkataan 'Low Balance'. Penyelia akan menukarkan terminal reload yang lain. Penyelia akan melakukan “ **PREPAID FUND**” untuk menambah semula baki terminal reload:
  - Tekan butang (OK ) untuk “**MENU**”
  - Tekan butang ( 1 ) untuk **USER ID** “Supervisor”
  - Masukkan 6 digit **PIN** “Supervisor”
  - Tekan butang ( 3 ) untuk “**PREPAID FUND**”
  - Tekan ( 1 ) untuk “**REQUEST**” dan sehingga “**AMOUNT APPROVED**”
  - Tekan butang (OK ) untuk skrin seterusnya
  - Tekan butang (X ) untuk ‘**EXIT**’

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 22</b>
	<b>Version No. : 1.6</b>
<b>Terminal Reload TOUCH N GO</b>	<b>Effective Date : 22/02/2021</b>
	<b>Page : 4 of 9</b>

3.12 Penyelia perlu melakukan sistem “**LOG OUT**” untuk tamat tugas :

- Tekan butang (**OK**) untuk “**MENU**”
- Tekan butang (**1**) untuk **USER ID** “Supervisor”
- Masukkan 6 digit **PIN** “Supervisor”
- Tekan butang (**2**) untuk “**REPORTS**”
- Tekan (**1**) untuk “**BATCH SUMMARY**”.Atau Tekan (**2**) untuk “**BATCH DETAILS**”
- Tekan (**OK**) untuk “**Print**”
- Tekan butang (**1**) untuk “**SISTEM LOGOUT**”
- Mesej “**POWER OFF**” akan terpapar
- Tekan butang (**F1**) “**Yes**” untuk menamatkan operasi atau Tekan butang (**X**) sekiranya Terminal ingin beroperasi semula

### 3.13 SERAHAN TERMINAL RELOAD TOUCH N GO

- 3.13.1 Jurutol bersama wang kutipan yang telah diisi di dalam beg bernombor / Tamper Evident (TE) beg diiringi Pegawai Keselamatan dan Penyelia keluar dari pondok tol ke menara kawalan
- 3.13.2 Kira wang kutipan tambah nilai dan jumlah wang kutipan tambah nilai perlu di tulis di dalam Slip Pungutan Tunai yang telah disediakan oleh pihak Ibu Pejabat. Masukkan jumlah mengikut denominasi dan tulis jumlah keseluruhan. Pastikan bilangan denominasi dan jumlah wang yang dinyatakan di dalam Slip Pungutan Tunai sama seperti jumlah wang yang diserahkan.
- 3.13.3 Penyelia perlu memastikan untuk setiap reload terminal nombor batch adalah mengikut urutan bagi memastikan semua job diisytihar.
- 3.13.4 Pengiraan wang kutipan tambah nilai dilakukan di hadapan Penyelia dan boleh dilihat melalui CCTV. Wang perlu dikira dengan **betul** dan **tepat**. Laporan jualan tambah nilai perlu diserahkan kepada penyelia sebagai rujukan.  
Rujuk AK19 – Pengiraan dan penyusunan wang.
- 3.13.5 Bandingkan jumlah serahan terminal reload dengan Batch Summary. Sekiranya terdapat kurangan pada serahan yang disebabkan oleh kecuaiian, jurutol perlu membayar kurangan tersebut serta-merta.

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 22</b>
	<b>Version No. : 1.6</b>
<b>Terminal Reload TOUCH N GO</b>	<b>Effective Date : 22/02/2021</b>
	<b>Page : 5 of 9</b>

- 3.13.6 Sekiranya terdapat perbezaan pada serahan berbanding dengan Batch Summary dan Batch Detail di sebabkan masalah sistem seperti ( Hang, terminal terpadam ), penyelia perlu membuat laporan kepada pihak Careline / Helpdesk dan dapatkan 'Report log No' untuk siasatan dan tindakan selanjutnya. Jika jumlah serahan lebih daripada jumlah di Batch Summary dan Batch Detail, lebihan tersebut perlu di bankkan sekali dengan kutipan tambah nilai.
- 3.13.7 Jika jumlah serahan lebih daripada jumlah Batch Summary dan Batch Detail disebabkan pengguna tidak ambil pulangan baki, lebihan tersebut perlu di bankkan bersama-sama dengan kutipan tunai. Catatkan maklumat transaksi tersebut di Borang JT 1.00 (E).
- 3.13.8 Kesemua wang kutipan harian dan Slip Pungutan Tunai yang telah disahkan oleh Penyelia dimasukkan ke dalam beg bernombor / TE beg dan di seal. Pastikan beg bernombor / TE beg dalam keadaan baik dan diseal ketat.  
Rujuk AK 21- Penyerahan Wang Kutipan
- 3.13.9 Serahkan beg kutipan kepada Penyelia bertugas untuk pemeriksaan Akhir sebelum disimpan ke dalam bilik kebal.  
Rujuk AK 21 - Penyerahan Wang Kutipan no i) dan ii).
- 3.13.10 Rekod nombor beg dan seal / TE beg ke dalam Borang Penghantaran **Beg Kutipan Tol (CC2.00)**. Borang **CC2.00** ini hendaklah direkod berasingan dari Borang **CC2.00** untuk penghantaran beg- beg kutipan Jurutol yang lain.
- 3.13.11 Beg ini kemudian diserahkan kepada Pihak **Cash In Transit** untuk dibankkan ke dalam akaun **Universal Trustee (M) Sdn Bhd – TNG S/B**.
- 3.13.12 Faks / emailkan salinan Slip Pungutan Tunai Reload Touch N Go, Batch Summary dan Rekod Jualan Tng ke ibupejabat. Salinan dokumen-dokumen ini di simpan di dalam fail kutipan tambah nilai.

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 22</b>
	<b>Version No. : 1.6</b>
<b>Terminal Reload TOUCH N GO</b>	<b>Effective Date : 22/02/2021</b>
	<b>Page : 6 of 9</b>

- 3.14 Sekiranya berlaku **“Unsuccessful Reload”** bagi Touch N Go reload terminal, Jurutol perlu semak semula baki kad TnG pada reload terminal.
- 3.14.1 Untuk situasi Baki Kad menunjukkan duit reload telah berjaya, beri resit baki kad semasa kepada pengguna dan sentuh Kad pada reader Touch N Go.
- 3.14.2 Jika Baki Kad menunjukkan duit reload tidak masuk, tindakan berikut perlu diambil oleh Jurutol:
- Dapatkan kebenaran Penyelia untuk buat reload ke-2
  - Buat Reload kali ke-2
  - Print Resit dan berikan kepada pengguna
  - Print Duplicate resit/ resit pendua untuk reload ke 2.
  - Lampirkan pada Touch N Go summary report resit reload pertama dan ke-2.
- 3.15 Untuk situasi **“Successful Reload” tetapi baki kad menunjukkan duit reload tidak masuk dan kejadian disedari oleh Jurutol/ dimaklumkan oleh pengguna serta-merta sebaik sahaja tambah nilai di buat.** Rujuk 3.14.2 untuk tindakan yang perlu diambil oleh Jurutol.
- 3.16 Untuk situasi **“Kejadian tidak disedari Jurutol/ tidak dilaporkan pengguna serta-merta sebaik sahaja tambah nilai dibuat.** Pengadu akan diminta untuk membuat aduan. Rujuk PM28-Prosedur Aduan Maklumbalas Pengguna.
- 3.16.1 Sekiranya pengguna yang tidak menyertakan resit, pihak plaza perlu mendapatkan info kad pengguna melalui Individual Transaction di maklumat Payment Info Tng.
- 3.16.2 Bagi pengguna yang tetap mahu tambah nilai dibuat, Penyelia perlu membuat semakan dengan plaza tol tambah nilai dibuat atas kelulusan Operations Manager / Executive, Operations dan reload kali ke2 seperti 3.14.2
- 3.17 Untuk situasi **“Cancel Reload LPT dan KLK”**, tindakan berikut perlu diambil oleh Jurutol :
- Dapatkan kebenaran Penyelia untuk melakukan “Cancel Reload”
  - Atas arahan penyelia, login pada terminal reload TnG menggunakan ID Penyelia dan pilih menu ‘Supervisor’
  - Letak kad TnG di reader dan pilih ‘Refill Cancel’
  - Tunggu sehingga transaksi berjaya dan cetak Resit ‘Card Refill Cancellation’.
  - Lampirkan pada Touch N Go summary report resit reload pertama dan resit ‘Card Refill Cancellation’.
  - Login semula reload terminal TnG menggunakan ID Jurutol

<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 22</b>
	<b>Version No. : 1.6</b>
<b>Terminal Reload TOUCH N GO</b>	<b>Effective Date : 22/02/2021</b>
	<b>Page : 7 of 9</b>

#### **4.0 REKOD KUALITI**

<b>No.</b>	<b>Title of Records</b>	<b>Retention Period (Year)</b>
1	Slip Pungutan Tunai	3
2	Borang CC2.00	3
3	Borang JT1.00 (E)	3

#### **5.0 ELEMEN BERKAITAN**

8.1.1. Toll Collection, Planning, Execution and Monitoring

8.5.1 Control Of Production And Service Provision

8.5.2 Validation of Processes for Production and Service Provision





<b>Alloy Toll Management Sdn Bhd</b>	<b>Doc. No. : PM 22</b>
	<b>Version No. : 1.6</b>
<b>Terminal Reload TOUCH N GO</b>	<b>Effective Date : 22/02/2021</b>
	<b>Page : 9 of 9</b>

### DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
4	23/03/2018	Amendment; - Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4 <sup>th</sup> ISO New Standard Transition meeting. - New format for Quality Records table.	4.0	1.3
5	26/07/2018	Amendment; 3.9 Bagi deno RM100, jurutol perlu mencatatkan nombor siri deno tersebut sekurang-kurangnya empat (4) digit terakhir. Ini adalah bagi tujuan semakan sekiranya terdapat laporan wang rosak atau wang palsu dari agen pengiraan wang kutipan.	3.9	1.4
6	24/08/2020	New Inserted; 3.2.5 Jurutol perlu koyakkan resit yang tidak diambil oleh pengguna dengan serta-merta 3.2.6 Letak semula kad di 'READER' untuk semakan baki samada pengesahan tambah nilai berjaya ataupun tidak. Jika tambah nilai tidak berjaya rujuk perkara 3.15 dan 3.16.  Amendment; 3.14, 3.15, 3.16 & 3.17	3	1.5
7	22/02/2021	New inserted: "Tamper Evident (TE) beg" / "TE beg"	3.13.1 3.13.8 3.13.10	1.6