

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date :18/07/2019
	Page : 1 of 10

1.0 PENGENALAN

Toll Monitoring menjalankan pemerhatian perjalanan operasi dan melaporkan ketidakpatuhan kawalan kutipan hasil/ trafik di peringkat plaza.

2.0 TUJUAN

Prosedur ini sebagai panduan untuk kawalan kutipan hasil/ trafik, pentadbiran dan perjalanan operasi dikendalikan dengan cekap teratur dan mengikut prosedur yang ditetapkan.

3.0 PERANAN TOLL MONITORING

Jawatan	Tanggungjawab	Lokasi	Kekerapan
Manager, Toll Monitoring	Kelulusan Laporan	Ibu pejabat	Bulanan
Executive, Toll Monitoring	Pemeriksaan di Plaza dan pengesahan data. Trafik dan Hasil	Ibu pejabat	Bulanan dan Adhoc
Executive, Toll Monitoring	Pemeriksaan di plaza dan pengesahan Laporan Kemajuan	Plaza Tol Bentong dan Kuantan	2 kali sebulan, Bulanan dan Adhoc
Supervisor, Toll Monitoring	Pemeriksaan di plaza dan menyediakan Laporan Kemajuan	Plaza Tol Karak Plaza Tol Temerloh Plaza Tol Maran Plaza Tol Gambang Plaza Tol Jabur	Harian

4.0 PROSEDUR

PEMERIKSAAN PLAZA OLEH PEGAWAI TOLL MONITORING / TOLL MONITORING SUPERVISOR

- 4.1 Pemeriksaan Plaza Toll akan dibuat dari semasa ke semasa sama ada berjadual atau ad hoc.
- 4.2 Pemeriksaan akan dibuat ke atas :
 - i) Pelaksanaan dan pematuhan ke atas Prosedur Kerja & Arahan Kerja. Rujuk PM 11 dan PM 13.
 - ii) Perjalanan operasi di plaza tol.
 - iii) Kawalan keselamatan di plaza tol. Rujuk PM 14.
 - iv) Prosedur penyimpanan dan merekodkan serahan Wang Float / Petty Cash.
 - v) Rakaman CCTV di dalam pondok tol, PKP, bangunan plaza, pintu pagar utama, pintu pagar CIT dan proses CIT.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 2 of 10

- vi) Transaksi luar biasa dan meragukan secara rawak dan mengikut trend seperti Class Discrepancy, Kecuali, Ceroboh Awam, salah tekan kelas, HPMC dan Touch N Go bayar tunai.
- vii) Dokumen berkaitan operasi tol.
- viii) Kebersihan di dalam bangunan plaza, kawasan persekitaran plaza dan pondok tol.
- ix) Menerima dan merekod penerimaan stok kad Touch N Go daripada ANIH Berhad. Mengedarkan dan merekod pemindahan stok kad Touch N Go ke PKP.
- x) Menyemak rekod jualan dan stok kad Touch N Go di PKP.
- xi) Memantau dan menjadi saksi bagi sebarang kejadian luar biasa seperti pembukaan bilik kebal (selain waktu proses CIT), penggunaan Hand Held Reader dan serahan manual jurutol (sistem down).
- xii) Membuat pemeriksaan berkala iaitu setiap tiga (3) bulan ke atas perisian komputer di plaza tol untuk memastikan komputer di plaza hanya menggunakan perisian yang dibenarkan oleh pihak ITD.
- xiii) Lain-lain pemeriksaan dan tugas yang diberikan dari semasa ke semasa seperti yang diarahkan oleh Pegawai Toll Monitoring (untuk Toll Monitoring Supervisor), Pengurus, Toll Monitoring dan Ketua, Pengurusan Tol.

4.3 Penyediaan Laporan pemeriksaan:

(a) Pegawai Toll Monitoring

Laporan pemeriksaan perlu dihantar kepada Pengurus, Toll Monitoring dalam masa 5 hari bekerja untuk tindakan/ makluman.

(b) Supervisor, Toll Monitoring

- Laporan Audit Harian dan Corrective Action Request (CAR form) hendaklah diserahkan kepada pihak plaza selepas pemeriksaan selesai dilakukan pada hari yang sama.
- Laporan Mingguan perlu dihantar kepada Pegawai Toll Monitoring untuk tindakan dan makluman dalam masa 3 hari bekerja.
- Laporan Khas (Special Report) bagi penemuan ketidakpatuhan yang serius perlu dihantar dalam masa 5 hari bekerja. Namun, penemuan ini perlu dimaklumkan kepada Pegawai Toll Monitoring serta merta untuk tindakan jika memerlukan keputusan segera iaitu melalui aplikasi *WhatsApp* atau panggilan telefon.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 3 of 10

- Kompilasi Laporan Ketidakpatuhan (CAR form/ Non Conformance Report) dibuat untuk tempoh 2 kali dalam sebulan. Kompilasi perlu di hantar dalam masa 3 hari bekerja untuk tempoh laporan bagi tarikh 1-15 hb dan 16-31 hb.

4.4 Pemeriksaan menjejut ke atas Jurutol

- Mengenalpasti jurutol yang disyaki berdasarkan semakan transaksi meragukan dan aduan.
- Pemeriksaan bagi Jurutol lelaki mestilah dijalankan oleh Pegawai Toll Monitoring/Supervisor, Toll Monitoring lelaki, manakala Jurutol perempuan dilakukan oleh Pegawai Toll Monitoring/Supervisor, Toll Monitoring perempuan.
- Pemeriksaan mestilah dilakukan dengan kehadiran seorang saksi oleh penyelia tol di tempat bersesuaian yang tertutup.

4.5 Semakan ke atas dokumen tol di setiap plaza perlu dibuat selepas disemak oleh Penyelia atau Pegawai Operasi berdasarkan perancangan audit Supervisor, Toll Monitoring.

4.6 *Laporan Kompilasi Ketidakpatuhan* dan *CAR form* akan dihantar kepada Pengurus Operasi dan Pegawai Operasi untuk tindakan pembetulan dan pencegahan.

4.7 Pegawai Toll Monitoring / Toll Monitoring Supervisor perlu membuat semakan dan pengesahan ke atas maklumbalas tindakan pembetulan yang telah diambil oleh pihak operasi ke atas ketidakpatuhan yang dikesan. *CAR Form* hanya akan ditutup apabila tindakan pembetulan yang diambil adalah memuaskan. Sekiranya tindakan pembetulan yang diambil tidak memuaskan, *CAR Form* akan dikembalikan kepada pihak operasi untuk tindakan pembetulan yang lebih tepat.

5.0 SEMAKAN DOKUMEN KUTIPAN HASIL

Pegawai Toll Monitoring akan menyemak dengan teliti maklumat kutipan dalam borang *Ringkasan Kutipan Harian* dan membandingkan dengan *Laporan Kiraan* dari Ejen Pengiraan untuk memastikan jumlah yang dikira dan dibankkan adalah betul. Sebarang perbezaan rujuk kepada PM18 – Pengiraan Wang Kutipan Oleh Ejen Pengiraan.

6.0 SEMAKAN TRANSAKSI JURUTOL

6.1 Membuat pemerhatian/semakan ke atas transaksi luarbiasa jurutol melalui sistem kutipan tol dan tambah nilai Touch N Go (termasuk penjualan kad Tngo dan OBU Stag).

6.2 Sekiranya terdapat bukti-bukti penyelewengan selepas semakan dibuat, laporan lengkap mengenainya akan dikemukakan dalam tempoh 5 hari bekerja kepada Pengurus, Toll Monitoring untuk tindakan susulan.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 4 of 10

- 6.3 Sekiranya perbezaan dalam transaksi berpunca dari masalah teknikal, maklumat hendaklah disampaikan kepada Ketua, Pengurusan Tol untuk makluman.

7.0 LAPORAN KEMAJUAN

Maklumat-maklumat dari *Dokumen Tol*, *Bank In Revenue* dan *Ringkasan Kutipan Harian*, akan digunakan oleh pihak Pegawai Toll Monitoring untuk menyediakan laporan-laporan berikut :-

3.5.1 Laporan Bulanan – Rujuk Lampiran A

3.5.2 ‘Toll Operation Report’ – Rujuk Lampiran B

7 ELEMEN BERKAITAN

- 4.4.3. Measurement, Analysis and Improvement
- 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
- 8.5.3 Identification and Traceability
- 8.6.1 Monitoring and Measurement of Products and Services
- 8.7.2 Review and Disposition of Non-Conforming Processes

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 5 of 10

LAMPIRAN A

LAPORAN BULANAN

Berdasarkan semakan dokumen/data, maklumat-maklumat akan dikumpul setiap hari dan dikemaskini di dalam komputer. Pada akhir bulan, laporan-laporan tersebut akan dimuktamadkan dan dicetak.

Laporan-laporan tersebut adalah seperti berikut:

1. LAPORAN KLK 7/LPT 7

- a) Jumlah Kenderaan dan Kutipan Hasil Tol.
- b) Dapat mengumpul maklumat aliran trafik dan kutipan hasil harian. Maklumat ini dapat digunakan untuk merancang kelancaran operasi akan datang.

2. LAPORAN KLK 12/LPT 12

- a) Laporan Jumlah kenderaan Mengikut Kelas
- b) Dapat mengumpul maklumat secara terperinci jumlah kenderaan mengikut kelas, transaksi, kecuali dan ceroboh awam. Maklumat ini dapat digunakan untuk tujuan perangkaan.

3. LAPORAN TRAFIK DAN HASIL BERDASARKAN MAKLUMAT 'ORIGIN DESTINATION'

- a) Laporan trafik dan hasil berdasarkan maklumat plaza tol masuk dan plaza tol keluar.
- b) Maklumat boleh digunakan untuk menganalisa 'pattern' perjalanan pengguna dan perancangan operasi akan datang.

4. LAPORAN KURANGAN BULANAN

- a) Menunjukkan kurangan sebenar seorang Jurutol yang mesti dibayar. Maklumat akan dapat digunakan untuk tujuan penilaian.
- b) Jumlah kurangan akan dibayar oleh Jurutol semasa proses serahan atau selewat-lewatnya dibank-in pada minggu pertama bulan berikutnya sekiranya melibatkan jumlah kurangan yang tinggi.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 6 of 10

Laporan Bulanan KLK/LPT 7, KLK/LPT 12 dan Laporan Trafik dan Hasil Berdasarkan Maklumat “Origin Destination” perlu dihantar kepada ANIH Berhad pada atau sebelum **8hb** berikutnya. (pihak ANIH Berhad perlu menghantar Laporan Bulanan ini kepada Bahagian Pengawasan Tol, Lembaga Lebuhraya Malaysia (BPT – LLM) pada atau sebelum **10hb** seperti yang termaktub di dalam Perjanjian Konsesi di antara ANIH Berhad dan Kerajaan Malaysia.) SOP ANIH

Sekiranya terdapat perubahan pada maklumat trafik dan hasil yang telah dihantar kepada BPT-LLM, pindaan *Laporan Bulanan* perlu dibuat dengan kadar segera dan dihantar kepada ANIH Berhad untuk tindakan selanjutnya.

5. MAKLUMAT HASIL TOL

Laporan Bulanan yang mengandungi maklumat berkenaan hasil kutipan tol dan pampasan tol perlu dikemukakan kepada Jabatan Kewangan seperti berikut:

a) Data anggaran

Laporan dihantar sebelum atau pada 6hb berikutnya. Maklumat adalah berdasarkan anggaran jika terdapat masalah data “tidak naik” lengkap dan maklumat hasil bulanan masih belum dimuktamadkan. Anggaran yang dibuat sama ada berdasarkan purata hasil harian keseluruhan, purata hasil harian mengikut syif atau purata hasil harian mengikut job.

b) Data yang telah dimuktamadkan

Laporan dihantar sebelum atau pada 10hb berikutnya. Maklumat adalah berdasarkan maklumat hasil bulanan yang telah dimuktamadkan.

c) Data pindaan

Jika terdapat pindaan pada maklumat hasil tol dan pampasan tol, laporan pindaan perlu dikemukakan kepada Jabatan Kewangan dengan kadar segera selepas pindaan dibuat. Walau bagaimanapun perlu ada justifikasi yang kukuh sekiranya terdapat pindaan data.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 7 of 10

LAMPIRAN B

PENYEDIAAN 'TOLL OPERATIONS REPORT'

1. Pengenalan

Laporan ini disediakan oleh Pegawai Toll Monitoring pada setiap bulan untuk dihantar kepada ANIH Berhad dan juga kepada pihak pengurusan atasan .

2. Tujuan

Laporan ini disediakan untuk memaklumkan status operasi tol terutamanya berkenaan topik-topik berikut:

- Trafik bulanan dan trend berbanding bulan-bulan/tahun-tahun sebelumnya.
- Hasil tol bulanan dan trend berbanding bulan-bulan/tahun-tahun sebelumnya.
- Maklumat trafik dan hasil tol berdasarkan kelas kenderaan.
- Maklumat jualan tambah nilai kad Touch 'n Go, jualan Kad Touch 'n Go dan jualan OBU SmartTag di lorong dan Pusat Khidmat Pelanggan.
- Kerugian Hasil Tol seperti Ceroboh Awam dan Menukar Kad Touch N Go di Kalangan Pengguna Lebuhraya untuk Mendapatkan Kadar Tol yang Lebih Rendah.
- Penyelenggaraan Peralatan Tol.
- Pelaksanaan Sistem Kutipan Baru (Jika ada).
- Isu-Isu Utama Sistem Kutipan Tol.
- Aduan Pengguna.
- Prestasi Pengawal Keselamatan.
- Status Kakitangan Operasi.
- Lain-lain laporan yang akan ditambah dari semasa ke semasa mengikut keperluan dan permintaan dari pihak ANIH Berhad dan Pengurusan.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 8 of 10

3. Penyediaan Laporan

- a) Penyediaan 'Toll Operations Report' akan bermula setelah Laporan Bulanan Trafik dan Hasil dimuktamadkan.
- b) Pegawai Toll Monitoring akan menyediakan dan mengemaskini 'Toll Operations Report' mengikut agihan topik-topik yang telah diberikan.
- c) Pegawai Kanan, Toll Monitoring akan membuat kompilasi dan semakan semua laporan yang terkandung di dalam 'Toll Operation Report'.
- d) Laporan ini kemudiannya di hantar kepada Pengurus, Toll Monitoring untuk semakan lanjut dan seterusnya kepada Ketua, Pengurusan Tol untuk kelulusan.

4. Penghantaran Laporan

Tarikh penghantaran 'Toll Operations Report' kepada ANIH Berhad adalah pada atau sebelum hari terakhir bulan **berikutnya**.

(Contoh : Laporan *Toll Operation Report* bulan Oktober 2018 dihantar sebelum 30 November 2018)

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 9 of 10

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	26/5/2000	Original Release	-	1.1
2	20/07/2000	Procedure “Kerja Toll Monitoring is amended to indicate that inspections are not required to be scheduled but have to be properly organized.	3.5.4	1.2
3	26/9/2001	Procedure is amended to indicate that Inspection report Form (TM5.00) is to be filled in after the inspection is completed.	3.5.3	1.3
4	11/6/2002	Procedure updated to be in-line with ISO 9001:2000	-	2.0
5	20/08/2003	Amendment on Appendix 1-No.5	Appendix I	2.1
6	20/09/2004	Amendment on “Pemeriksaan Plaza-akan dibuat dari masa ke semasa” dan Semakan Dokumen Kutipan Hasil”	3.1.1 3.2.1	2.2
7	26/05/2005	“Dokumen tol yang disemak oleh Penyelia Plaza” change to “disemak oleh Pegawai Operasi” “Perbezaan melebihi RM 10.00 dan ke atas” change to “Perbezaan melebihi RM 50.00 dan ke atas” Semakan Data/Pengiraan Rakaman Video no longer required.	3.1.5 3.2.1 3.4	2.3
8	01/11/2005	Procedure updated to be in line with new format	-	2.4
9	02/01/2008	i) The Status Report is prepared monthly for distribution to the Management Committee upon request. ii) Borang Laporan Pemeriksaan Plaza (TM 5.00) is no longer in use. iii) The Status Report shall be prepared before the end of the following month.	Lampiran B(1) 3.1.3 Lampiran B	2.5

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 15
	Version No. : 2.9
Kerja Toll Monitoring	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 10 of 10

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
10	13/07/2012	Added Toll Monitoring Supervisor procedures and responsibilities to Prosedur Kerja Monitoring	All	2.6
11	14/08/2017	Procedure updated to be in line with the new procedure.	3.0	2.7
12	23/03/2018	<p>Procedure updated to be in-line with ISO 9001:2015.</p> <p>Amendment Job Title for Vice President / Assistant Vice President, Toll Monitoring.</p> <p>Amendment; Sekiranya perbezaan dalam transaksi berpunca dari masalah teknikal, maklumat hendaklah disampaikan kepada Ketua Jabatan untuk makluman</p> <p>Amendment; - Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4th ISO New Standard Transition meeting.</p>	<p>4.0</p> <p>3.1.3</p> <p>3.3.3</p>	2.8
13	18/07/2019	<p>Procedure updated to be in line with the new procedure.</p> <p>Procedure including Lampiran A and B were updated to be in line with the current implementation and added deadline for reports submission to Anih Berhad.</p>	ALL	2.9