

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 1 of 12

1.0 PENGENALAN

Prosedur ini disediakan sebagai garis panduan kepada teller yang mengendalikan Pusat Khidmat Pelanggan (PKP) dalam menjalankan tugas-tugasnya setiap hari.

2.0 TUJUAN

Memastikan tugas dijalankan secara teratur dan berkesan. Ia juga menerangkan dengan jelas keperluan dan urusan berkaitan dengan perkhidmatan urusan jualan Touch N Go serta maklumat-maklumat yang berkaitan dengan Pusat Khidmat Pelanggan (PKP).

3.0 PROSEDUR

3.1 Waktu beroperasi adalah setiap hari mulai jam 7.00 pagi sehingga 10.00 malam.

3.2 PERALATAN OPERASI

3.2.1 Pastikan komputer, reader, mesin cetak dan alat pengimbas duit di hidupkan sebelum kaunter jualan dibuka. Pastikan semua peralatan tersebut berfungsi dengan baik.

3.2.2 Maklumkan kepada penyelia bertugas sekiranya terdapat peralatan yang tidak berfungsi. Penyelia dikehendaki memaklumkan Pegawai dan TCC sekiranya berlaku penutupan kaunter tambah nilai.

3.2.3 Sebarang aduan melibatkan masalah-masalah teknikal perlu dimaklumkan kepada pihak Touch N Go. Pastikan PKP mendapat nombor log report bagi sebarang aduan untuk tindakan susulan dan rujukan.

3.3 MULA TUGAS

3.3.1 Klik **<Get Approval >**
Get Approval>bertujuan memperolehi kelulusan dari TNG S/B bagi memulakan operasi POS.

3.3.2 Setelah berjaya mendapat pengesahan untuk beroperasi mesej.<**ReaderAuthenticated**> akan terpapar.

User ID - Masukkan ID pengguna

Password - Masukkan kata laluan

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 2 of 12

3.3.3 Klik <**Login**> mesej terpapar (**Successfully Login**) dan klik <**OK**> menu utama akan terpapar seperti berikut.
(Welcome to Touch n Go Point of Sales)

- **Main Menu:**
- POS Info
- SPID:
- Location:
- Terminal :
- Batch No :
- Job No :
- User ID :

3.3.4 Merekodkan segala maklumat dan membuat pengesahan di dalam borang PKP 1.00

3.4 TAMBAH NILAI KAD TOUCH N GO

- 3.4.1 Klik <**Read Card**>
- 3.4.2 Pilih denominasi yang dikehendaki dengan menekan butang deno
- 3.4.3 Klik <**Yes**> Bagi pengesahan jumlah tambah nilai
- 3.4.4 Klik <**OK**> Mesej mencetak resit terpapar
- 3.4.5 Klik <**OK**> Mesej transaksi telah lengkap
- 3.4.6 Klik <**Yes**> Sekiranya sistem mengesan tambah nilai telah berlaku (dalam Tempoh 30 minit daripada transaksi semasa)
- 3.4.7 Pastikan teller PKP menerima wang dari pengguna terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi tambah nilai berdasarkan jumlah tambah nilai yang dikehendaki oleh pengguna. Wang yang diterima perlu diletakkan di mesin pengimbas wang untuk memastikan ketulenannya (note RM100.00 & RM 50.00).

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 3 of 12

3.5 JUALAN KAD TOUCH N GO

- 3.5.1 Pengguna perlu mendaftar sendiri kad Touch N Go yang di beli menerusi laman web; www.touchngo.com.my. Pengguna juga boleh layari laman web tersebut sekiranya perlu membuat semakan transaksi atau jika terdapat sebarang masalah berkenaan Touch N Go.
- 3.5.2 Pastikan teller PKP menerima wang dari pengguna terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi tambah nilai berdasarkan jumlah tambah nilai yang dikehendaki oleh pengguna. Wang yang diterima perlu diletakkan di mesin pengimbas wang untuk memastikan ketulenannya (note RM100.00 & RM 50.00).
- 3.5.3 Pilih menu jualan kad.
- 3.5.4 Klik <**CARD SALES**>paparan tentang maklumat pengguna perlu dimasukkan. Masukkan nombor Mykad klik <**GET DETAIL**> dan maklumat pengguna akan terpapar. Sekiranya tiada maklumat pengguna yang dipaparkan PKP perlu memasukkan maklumat pembeli kad tersebut.
- 3.5.5 Letakkan kad Touch N Go tersebut di reader dan klik <**READ CARD**>.
- 3.5.6 Pilih Product Type klik <**NORMAL CARD**>.
- 3.5.7 Klik<**DENOMINASI**>dan pilih jumlah tambah nilai yang di minta oleh pembeli.
- 3.5.8 Klik <**ACCEPT SALES**> Mesej pengesahan transaksi akan terpapar.
- 3.5.9 Klik <**YES**> mesej transaksi berjaya terpapar. Sekiranya PKP hendak membatalkan transaksi klik <**NO**>.
- 3.5.10 Resit akan dikeluarkan.

3.6 Jualan Kad TOUCH N GO Promosi

- 3.6.1 Pastikan kad promosi yang dijual disertakan sekali dengan resit “pre-printed”.
- 3.6.2 Sekiranya pengguna ingin menambah nilai pada kad tersebut. Sila ikut arahan seperti langkah–langkah di nombor 3.4. Tambah Nilai Kad Touch & Go.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 4 of 12

3.7 CANCEL RELOAD

- 3.7.1 Proses cancel hanya dilakukan oleh teller PKP yang bertugas tetapi wajib dimaklumkan terlebih dahulu kepada penyelia bertugas.
- 3.7.2 Proses cancel reload hanya boleh dilakukan dalam job yang sama sahaja.
- 3.7.3 Proses cancel reload
 - i. Letakkan kad yang hendak di cancel reload dan <READ CARD>.
 - ii. Klik <CANCEL RELOAD>.
 - iii. Kemudian letakkan <SUPERVISOR CARD>, <READ SV CARD>.
 - iv. Klik <OK>.
 - v. Kemudian letakkan kembali kad tng yang hendak dicancel reload. Klik <ENCODE> pada dominasi yang hendak di cancel.
 - vi. Resit cancel akan dikeluarkan.
 - vii. Selepas transaksi cancel selesai, kad tersebut boleh di reload kembali dengan jumlah dominasi yang sebenar. Resit akan dikeluarkan.
 - viii. Ketiga-tiga resit (resit asal –sebelum cancel, resit cancel dan resit sebenar – selepas cancel) hendaklah ditampal pada sehelai kertas A4 dan di lampirkan sekali dengan dokumen semasa proses serahan. Penyelia perlu menyemak dan mengesahkan setiap transaksi cancel (CTR dan EOJ).

3.8 PERTUKARAN JOB

- 3.8.1 Apabila teller PKP bertugas berehat.
- 3.8.2 Menu Utama Klik <LOG OUT>.
- 3.8.3 Printer akan mengeluarkan Resit <EOJ>. Pastikan jumlah kutipan adalah sama seperti didalam **EOJ**.
- 3.8.4 Simpan kutipan dalam peti besi untuk mengelakkan hasil jualan bercampur.
Nota : Setiap Kutipan yang mencecah RM 500.00 hendaklah sentiasa dimasukkan ke dalam peti besi.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 5 of 12

3.9.5 Pengganti akan pergi ke Menu Utama.Klik <**LOGIN JOB 2**>.

3.9.6 Ulangi Langkah-langkah seperti di nombor **3.3 MULA TUGAS**.

Nota : Pastikan 1 job hanya untuk seorang teller sahaja.

3.9 TAMAT TUGAS (BIS DECLARATION)

3.9.1 Klik <**LOG OUT**>paparan skrin (Are you sure want to logout and shutdown POS).

3.9.2 Klik <**YES**>**EOJ** bagi job tersebut akan di cetak.

3.9.3 Masukkan Staff Login

USER ID - Masukkan Id penyelia

Password - Masukkan kata laluan penyelia

3.9.4 Klik <**OK**>paparan skrin(Success login button are enable).

3.9.5 Klik<**BIS DECLARATION**> paparan skrin (**BANK IN SLIP DECLARATION**)

3.9.6 Klik <**RETRIEVE**> skrin akan terpapar semua list job yang telah dibuka.

3.9.7 List of **BIS Declaration**

i) Klik disetiap Job bagi petak <**Select**> paparan akan menunjukkan (✓) mengikut syif.

ii) Masukkan jumlah jualan Touch n Go (Tambah Nilai) dan Smartag berserta no BIS.

Touch n Go :.....: BIS NO

Smart Tag :.....: BIS NO

iii) Klik <**SUBMIT**>paparan skrin(Please check .Confrim to Submit these declarations)

iv) Klik <**OK**> paparan skrin (Receipt is to printer and is printing).

v) Proses Completed Succesfully.Klik <**OK**> dan resit akan dicetak keluar.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 6 of 12

3.10 Cash Declaration

- 3.10.1 Klik <**CASH DECLARATION**>
- 3.10.2 Klik <**RETRIEVE**> skrin akan terpapar semua list job yang telah dibuka.
- 3.10.3 Klik di setiap Job bagi petak <**Select**> paparan akan menunjukkan (√) mengikut syif.
- 3.10.4 Masukkan jumlah jualan Touch n Go (Tambah Nilai)
- 3.10.5 Klik <**SUBMIT**> paparan skrin (Please check .Confirm to Submit these declaration
- 3.10.6 Klik < **OK** > paparan skrin (Receipt is to printer and is printing).
- 3.10.7 Proses Completed Succesfully.Klik <**OK**> dan resit akan dicetak keluar.

3.11 Serahan Jualan Tambah Nilai / Kad Touch N Go

- 3.11.1 Sediakan Slip Bank untuk Tambah Nilai (warna hijau) dan jualan kad (warna biru). Masukkan nilai kutipan mengikut denominasi dengan betul.
- 3.11.2 Lengkapkan dan dikepilkan bersama Borang berikut:
 - i) Daily Summary Sale & Reload Report
 - ii) Rekod Jualan Smart Card
 - iii) EOJ mengikut Job dan Batch
 - iv) Cash Transaction Report (CTR Report)
 - v) Salinan Slip Bank (kedua) ditampal pada sehelai kertas A4
 - vi) Report BIS dan Cash Declaration
- 3.11.3 Pastikan Penyelia bertugas yang melakukan proses Tamat Tugas dan membuka peti besi sebelum membuat serahan dengan disaksikan oleh teller PKP.
 - i) Pastikan tiada duit yang tertinggal didalam peti besi.
 - ii) Penyelia mengiringi teller PKP ke bilik serahan.
- 3.11.4 Memastikan Wang Apungan diserahkan kepada penyelia dan menandatangani Borang PT 8.00 dan disahkan penyelia bertugas. (Rujuk PM 11,NO 8).

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 7 of 12

3.11.5 Dapatkan 3 beg bernombor dan 3 seal beg untuk serahan (mengikut kesesuaian)

- a) Beg tambah nilai
- b) Beg jualan kad Touch N Go
- c) Beg jualan smarttag

3.11.6 Penyelia akan memastikan segala kutipan adalah sama dengan merujuk:

- a) Form Daily Summary Sale & reload report
- b) Reload Report berdasarkan EOJ
- Sekiranya didapati Batch di EOJ tidak berturutan disebabkan tiada kutipan, pihak penyeliaan perlu memastikan setiap EOJ yang tiada kutipan disertakan sekali.

3.11.7 Kira wang kutipan di hadapan dan di saksikan penyelia bertugas. (RUJUK ARAHAN KERJA NO 19)

3.11.8 Setelah selesai kira wang kutipan, masukan duit dalam beg nombor dan disimpan dalam loker. Penyelia akan buat BIS & Cash Declaration dengan disaksikan oleh teller PKP.

3.11.9 Setelah selesai buat declaration, teller PKP hendaklah mengesahkan semula semua wang kutipan tadi (untuk deno RM100.00 & RM50.00 dikira semua menggunakan mesin kira) sebelum memasukkan ke semua wang kutipan ke dalam beg bernombor dan diseal. Pastikan beg bernombor dalam keadaan elok dan seal ketat.

3.11.10 Penyerahan wang kutipan (RUJUK ARAHAN KERJA NO 21)

3.12 Proses ENCODE Kad Untuk Jualan Di Lorong

3.12.1 Proses jualan kad Touch N Go di lorong bermula dengan proses ENCODE kad Touch N GO di PKP.

3.12.2 Guna Borang A untuk proses Penerimaan, Pengembalian dan Jualan Kad TnG mengikut syif A, B & C.

3.12.3 Proses bermula dengan pengeluaran duit float menara yang mencukupi bagi tujuan pembelian kad TnG oleh penyelia bertugas di PKP.

3.12.4 Pastikan penyelia dan teller yang bertugas di PKP membuat kiraan kad dan wang jualan di tempat yang boleh dilihat oleh kawalan CCTV.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 8 of 12

- 3.13.5 Setiap kad yang di Encode akan ditambah nilai terus dengan RM 10.00 dan harga kad juga RM 10.00 yang akan di jual di lorong adalah berjumlah RM 20.00. Pastikan setiap kad TnG yang telah di Encode mempunyai resit bagi setiap satu kad dan sedia untuk dijual di lorong.

3.13 Pengiraan Fizikal Stok Kad Touch N Go

- 3.13.1 Pengiraan fizikal stok bagi kad Touch n Go dilakukan pada setiap 1 haribulan setiap bulan di Ibu Pejabat dan plaza-plaza tol yang mempunyai PKP.
- 3.13.2 Kiraan hendaklah dilakukan oleh teller PKP yang bertugas pada waktu tersebut dan disaksikan oleh ‘Saksi 1’ dari pihak operasi iaitu Pegawai Operasi atau Penyelia, dan ‘Saksi 2’ iaitu Pegawai Tol Monitoring Ibu Pejabat atau ‘site’ atau Toll Monitoring Supervisor. Proses pengiraan dilakukan di dalam pondok PKP sahaja dibawah pemerhatian kamera CCTV.
- 3.13.3 Selepas pengiraan dibuat, kakitangan dikehendaki mengisi ‘Borang Pengiraan Fizikal Stok Kad Touch N Go bagi menunjukkan jumlah stok yang berada di PKP. Penerimaan dan pengeluaran stok atau kad rosak di plaza atau ke plaza-plaza lain mestilah sama dengan rekod di Ibu Pejabat. Baki akhir di dalam borang adalah sama dengan kiraan fizikal kad.
- 3.13.4 Borang pengiraan yang telah lengkap dihantar keIbu Pejabat untuk disemak dan difailkan oleh PegawaiToll Monitoring yang berkaitan.

3.14 ARAHAN KHAS

- 3.14.1 Memastikan teller PKP membuat isytihar wang saku & telefon bimbit di borang PT 2.00. (Telefon bimbit yang dibawa ke PKP mestilah mendapat kebenaran dari Pegawai.)
- 3.14.2 Teller PKP yang bertugas dikehendaki mengisi borang PT 8.00 iaitu Penerimaan dan Pemulangan Wang Apungan.
- 3.14.3 Apabila tamat tugas, teller PKP dikehendaki menyerahkan baki kad Touch N Go kepada penyelia berdasarkan borang PKP 2.00.
- 3.14.4 Selepas tamat waktu rehat, teller PKP dikehendaki mengisytihar semula wang saku dan telefon bimbit untuk disimpan di menara kawalan.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 9 of 12

- 3.14.5 Penyelia perlu memastikan stok kad Touch N Go hendaklah diseal dengan kemas dan direkodkan di dalam borang PKP 5.00 sebelum disimpan di dalam tempat yang telah dikhaskan.
- 3.14.6 Penyelia perlu memastikan stok keluar dan masuk kad Touch N Go direkodkan di dalam borang PKP 7.00.
- 3.14.7 Penyelia perlu mengawasi aktiviti teller PKP yang bertugas dan pastikan tiada kakitangan yang tidak berkaitan /bertugas masuk ke dalam PKP tanpa kebenaran.
- 3.14.8 Penyelia bertanggungjawab untuk memaklumkan sebarang perkara luar biasa kepada pegawai yang bertugas.
- 3.14.9 Penyelia dikehendaki memastikan setiap borang yang diisi oleh teller PKP adalah tepat dan betul.

3.15 Successfull Reload – Tambah Nilai Baki Kad Tidak Masuk

- 3.15.1 Skrin menunjukkan ‘Transaction Failed’ dan bunyi ‘beep’ sebanyak 2 kali di reader. (Resit tidak akan keluar)
- 3.15.2 Pilih ‘Read Card‘ untuk membuat semakan baki kad terkini dan ‘ Card Detail’ untuk semakan pada ‘Card Transaction History’ untuk pengesahan tambah nilai.
- 3.15.3 Jika tambah nilai tidak berjaya, proses tambah nilai perlu dilakukan semula.
- 3.15.4 Catatan untuk jumlah transaksi yang gagal dan nilai sebenar hendaklah dicatatkan di EOJ dan BIS yang dilampirkan. Maklumat tersebut perlu dihantar kepada pihak Ibupejabat.

3.16 Unsuccessfull Reload – Baki Kad Masuk

- 3.16.1 System ‘hang’ tetapi transaksi berjaya dan bunyi beep sebanyak 2 kali di reader. (Resit tidak akan Keluar)
- 3.16.2 Pilih ‘Read Card‘ untuk membuat semakan baki kad terkini dan ‘ Card Detail’ untuk semakan pada ‘Card Transaction History’ untuk pengesahan tambah nilai.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 10 of 12

3.16.3 Jika tambah nilai berjaya, proses tambah nilai tidak perlu dilakukan semula.

3.16.4 Catatan untuk jumlah transaksi yang gagal dan nilai sebenar hendaklah dicatatkan di EOJ dan BIS yang dilampirkan. Maklumat tersebut perlu dihantar kepada pihak Ibupejabat.

4.0 REKOD KUALITI

No.	Title of Records	Retention Period (Year)
1	PKP 1.00 – Buku Catatan Kerja Pusat Khidmat Pelanggan	3
2	PKP 2.00 - Borang Penerimaan Dan Pengembalian Kad Touch N Go	3
3	PKP 5.00 – Buku Log Seal Kad Touch N Go	3
4	PKP 7.00 – Rekod Stok Harian Kad Touch N Go	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

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 11 of 12

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	15/07/2015	Original Release	-	1.0
2	15/03/2017	<p>New Inserted:</p> <p>3.4.5 Merekodkan segala maklumat dan membuat pengesahan di dalam borang PKP 1.00.</p> <p>3.10.10 ii) Masukkan jumlah jualan Touch n Go (Tambah Nilai) dan Smartag berserta no BIS.</p> <p>3.11 3.11.2 Ikuti langkah-langkah seperti di BIS DECLARATION dari nombor 3.10.3 sehingga nombor 3.10.8 Pastikan jumlah Touch &Go (Tambah Nilai) yang di masukkan adalah sama seperti serahan.</p> <p>3.12.2, 3.12.3 and 3.12.6</p> <p>Pemulangan OBU SmartTag Yang Rosak</p> <p>Pengiraan Fizikal Stok Kad Touch n Go / OBU SmartTag</p> <p>Arahan Khas</p> <p>New inserted :</p> <p>Rekod Kualiti Kawalan Pihak PKP; PKP 1.00, PKP 2.00, PKP 3.00 and PKP 4.00.</p> <p>Rekod Kualiti Kawalan Pihak Penyelia; PKP 5.00, PKP 6.00, PKP 7.00 and PKP 8.00.</p>	<p>3.4</p> <p>3.10</p> <p>3.11</p> <p>3.12</p> <p>3.13</p> <p>3.14</p> <p>3.15</p> <p>4.0</p>	1.1
3	14/08/2017	Procedure updated to be in-line with the new process and fully ETC implementation.		1.2
4	23/03/2018	<p>Procedure updated to be in-line with ISO 9001:2015.</p> <p>Amendment;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4th ISO New Standard Transition meeting. - New format for Quality Records table. <p>New inserted:</p> <p>Nota:</p> <p>A. Successfull Reload – Baki Kad Tidak Masuk</p> <p>B. Unsuccessfull Reload – Baki Kad Masuk</p>	<p>5.0</p> <p>4.0</p>	1.3

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 23
	Version No. : 1.4
Pusat Khidmat Pelanggan (PKP)	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 12 of 12

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
4	23/03/2018	New inserted: - 3.4.7 Pastikan teller PKP menerima wang dari pengguna terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi tambah nilai berdasarkan jumlah tambah nilai yang dikehendaki oleh pengguna. Wang yang diterima perlu diletakkan di mesin pengimbas wang untuk memastikan ketulenannya (note RM100.00 & RM 50.00).	3.4	1.3
5	24/08/2020	1. Omitted : i. Jualan SMARTTAG ii. Pemulangan OBU SmartTag Yang Rosak iii. Rekod Kualiti : PKP3.00, PKP6.00 & PKP 8.00 2. Format changes from “bullet” to “numbering” for ARAHAN KHAS, NOTA : A and NOTA : B	3.6 3.14 4.0 3.14,3.15 & 3.16	1.4