

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 26
	Version No. : 1.1
Proses Tuntutan Bayaran Ceroboh Awam	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 1 of 4

1.0 Pengenalan

Ceroboh awam merupakan situasi dimana kenderaan (yang tidak dikecualikan membayar tol oleh undang-undang) yang melalui tol tetapi tidak berlakunya transaksi bayaran tol semasa kenderaan melepasi lorong tol.

2.0 Tujuan

Prosedur ini disediakan sebagai panduan kepada Penyelia Tol, Pegawai Operasi di plaza tol, Kerani serta kakitangan Toll Monitoring (TM) di ibu pejabat menjalankan proses merekod, menyemak dan mengesahkan laporan Ceroboh Awam seterusnya membuat tuntutan kadar tol yang tidak dibayar oleh pengguna lebuh raya. Tuntutan yang dibuat termasuklah caj-caj pentadbiran.

Prosedur

- 2.1 Kerani ATM di ibu pejabat akan mengumpulkan semua laporan ceroboh awam bulanan, borang pencerobohan dan keseluruhan imej pencerobohan bulanan serta laporan polis yang diterima dari TM di ibu pejabat.
- 2.2 Kerani menyimpan data maklumat pencerobohan bulanan sebagaimana yang direkodkan oleh plaza, menyemak imej serta mencetak imej kenderaan yang dikehendaki. TMIC dan kerani menyemak maklumat transaksi pencerobohan dan kerani akan mengagihkan nombor rujukan bagi setiap imej pencerobohan yang dikehendaki. Kerani membuat Laporan Trafik dan Imej Ceroboh (LTIC) dan memaklumkan kepada TMIC untuk tujuan semakan dan pengesahan, semakan LTIC adalah menerusi "soft copy" dan imej cetakan dihantar.
- 2.3 TMIC akan menyemak keseluruhan senarai nombor pendaftaran dan imej yang telah diberi nombor rujukan pada LTIC termasuklah , pecahan kadar tol LPT 1 dan LPT 2 seterusnya membuat laporan kekerapan pencerobohan dan menyediakan laporan *Laporan Ringkasan Ceroboh Awam (LRCA)* untuk dihantar kepada Ejen.
- 2.4 Laporan LRCA dihantar kepada Pengurus bagi kelulusan. LRCA seterusnya dimajukan kepada Ejen tuntutan untuk tindakan, proses pemakluman adalah melalui email. Email dan laporan LRCA dicetak dan disimpan untuk rujukan. TMIC akan merekodkan imej-imej yang tidak jelas untuk direkodkan di dalam *Laporan Pencerobohan Imej Tidak Jelas* dan dihantar kepada pengurus untuk makluman dan tindakan. Laporan ini juga akan dihantar kepada pihak pengurusan ANIH.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 26
	Version No. : 1.1
Proses Tuntutan Bayaran Ceroboh Awam	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 2 of 4

2.5 Proses penerimaan pembayaran dan bayaran perkhidmatan kepada ejen.

- i. Maklumat lengkap bayaran yang diterima dari pengguna akan direkodkan oleh ejen dan maklumat lengkap bayaran beserta bukti-bukti bayaran serta inbois akan dihantar kepada TMIC secara bulanan. TMIC akan mengemaskini rekod bayaran yang diterima bagi tujuan pemakluman kepada ANIH BHD.
- ii. TMIC seterusnya membuat penyesuaian dan mengeluarkan laporan “Violation Payment”(pecahan bayaran iaitu kadar tol, komisyen ATM dan yuran perkhidmatan ejen), Kesemua dokumen pembayaran (inbois, laporan bayaran, bukti-bukti bayaran daripada ejen. Seterusnya, laporan “ Violation Payment” dihantar kepada Pengurus bagi tujuan kelulusan dan semua laporan serta dokumen berkaitan dihantar kepada Jabatan Kontrak untuk proses selanjutnya.

2.6 Tuntutan Yang Tidak Berjaya/ Tidak Diproses

- i. Terdapat tuntutan yang tidak berjaya dituntut kerana maklumat kenderaan bagi nombor pendaftaran yang direkodkan oleh plaza tol dan imej adalah tidak sepadan dengan maklumat yang direkodkan oleh pihak Jabatan Pengangkutan Jalanraya (JPJ). Pihak Ejen tidak akan mengeluarkan notis tuntutan jika terdapat perbezaan maklumat bagi nombor pendaftaran yang diberikan. Laporan dikemaskini bagi tujuan pelaporan kepada pihak ANIH BHD.
- ii. Laporan keseluruhan pencerobohan dikemaskini di dalam Laporan “ Toll Operation Report” dan dimajukan kepada Pengurus bagi kelulusan dan seterusnya dihantar kepada pihak ANIH BHD.



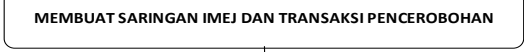
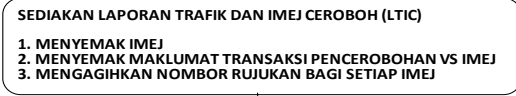
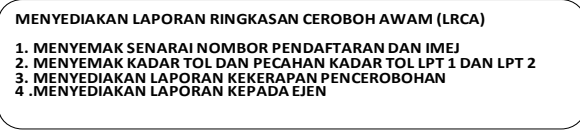
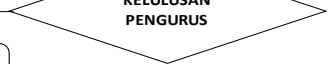

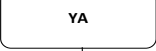




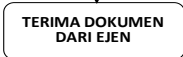

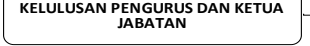




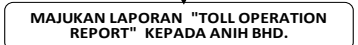

3.0 REKOD KUALITI

No.	Title of Records	Retention Period (Year)
1.	JT 1.00- Laporan Syif	7 Years

4.0 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
 - 8.5.6 Post Delivery Activities
 - 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 26
	Version No. : 1.1
	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 3 of 4

PROCESS	TIME TAKEN	PIC	REF
	8 HB SETIAP BULAN	KERANI	2.1
	2 HARI BEKERJA	KERANI	2.1
  <ol style="list-style-type: none"> 1. MENYEMAK IMEJ 2. MENYEMAK MAKLUMAT TRANSAKSI PENCEROBOHAN VS IMEJ 3. MENGAGIHKAN NOMBOR RUJUKAN BAGI SETIAP IMEJ 	6 HARI BEKERJA (PURATA)	PEGAWAI TOLL MONITORING DAN KERANI	2.2
 <ol style="list-style-type: none"> 1. MENYEMAK SENARAI NOMBOR PENDAFTARAN DAN IMEJ 2. MENYEMAK KADAR TOL DAN PECAHAN KADAR TOL LPT 1 DAN LPT 2 3. MENYEDIAKAN LAPORAN KEKERAPAN PENCEROBOHAN 4. MENYEDIAKAN LAPORAN KEPADA EJEN 	4 HARI BEKERJA (PURATA)	PEGAWAI TOLL MONITORING DAN KERANI	2.3
   	2 HARI BEKERJA	PEGAWAI TOLL MONITORING DAN PENGURUS	2.4
        	2 HARI BEKERJA	EJEN, PEGAWAI TOLL MONITORING, PENGURUS DAN KETUA JABATAN	2.5 & 2.6
  	20 HB SETIAP BULAN	PEGAWAI TOLL MONITORING PENGURUS, KETUA JABATAN	2.7
TOTAL DAYS	20 HARI		

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 26
	Version No. : 1.1
Proses Tuntutan Bayaran Ceroboh Awam	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 4 of 4

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	18/07/2019	Initial Release	-	1.0
2	24/08/2020	Amendment to be in line with current process	2.1 to 2.6	1.1