	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 1 OF 33	

1.0 ARAHAN KERJA : PUSAT KAWALAN TRAFIK

1.1 Pengenalan

Arahan kerja ini adalah sebagai panduan asas bagi semua kakitangan melaksanakan tugas – tugas dan kerja semasa bertugas di Pusat Kawalan Trafik (TCC).


1.2 Matlamat dan tujuan

Matlamat dan tujuan Arahan Kerja Pusat Kawalan Trafik diadakan adalah :-

- Untuk menerangkan tugas dan tanggungjawab pengawal Trafik secara terperinci.
- Menjaga imej dan nama baik syarikat dengan mengekalkan tahap perkhidmatan yang tinggi.
- Memberi nasihat dan bantuan asas(verbal) dalam hal keselamatan trafik di lebuhraya kepada pengguna – pengguna yang membuat panggilan .
- Menghubungi dan membantu pihak – pihak berkuasa apabila berlaku kemalangan atau kejadian luarbiasa (non – common event).

2.0 Defenisi dan singkatan

- | | |
|--------------------|---|
| a) Buku Log | - Buku Log Unit Keselamatan Trafik dan Lebuhraya digunakan untuk mencatatkan peristiwa dan aktiviti harian. |
| b) TO | - Pegawai Trafik (Traffic Officer) |
| c) Kembali | - Kenderaan Penunda (Tow Truck / Carrier) |
| d) Kenderaan Ronda | - Kenderaan yang disediakan oleh syarikat untuk tujuan rondaan di Lebuhraya. |
| e) TC | - Pengawal Trafik (Traffic Controller) |
| f) TT | - Pasukan Trafik (Traffic Team) |
| g) Peronda | - LPT Ronda |
| h) TCC | - Pusat Kawalan Trafik (Traffic Control Centre) |
| i) TSMU | - Unit Lebuhraya dan Keselamatan Lalulintas. |
| j) Telefon pintar | - Smartphone |
| a. First Responder | - Individu pertama tiba dilokasi seperti SV, Peronda, TC, T.O, TM dan lain-lain. |
| k) SV | - Site Supervisor |
| l) OM | - Operation Manager |
| m) SPM | - Strategic Planning Manager |
| n) SMO | - Senior Manager Operation |
| o) SGM | - Senior General Manager (Head ANIH Berhad) |
| p) ED | - Executive Director |
| q) LLM | - Lembaga Lebuhraya Malaysia |
| r) TM | - Traffic Management Manager |
| s) GCCD | - Group Corporate Communications Department |

	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 2 OF 33	

- | | |
|--------|-------------------------------------|
| t) AIB | - Alloy Insurance Broker |
| u) AWS | - Advance Warning Sign |
| v) APM | - Angkatan Pertahanan Awam Malaysia |

3.0 SKOP

Skop kerja (Rujuk carta alir 1) meliputi menerima dan kordinasi aduan berkaitan perkara di bawah :-

No	Tajuk Tugasan	Perenggan Rujukan
1	Bantuan Kenderaan Rosak	4.1
2	Kemalangan/kejadian	4.2
3	Laporan Harian	4.3
4	Laporan Khas/Berkala	4.4
5	Penerimaan Aduan	4.5
6	Penyediaan Dokumen Tuntutan	4.6
7	Laporan Kerosakan Aset Syarikat	4.7
8	Pengurusan Makluman Media Sosial	4.8

4.0 PROSEDUR


4.1 Bantuan Kenderaan Rosak

4.1.1 TC akan menerima panggilan daripada pengadu dan melayan panggilan secara sopan dan berhemah seperti ucapan "selamat" dan "terima kasih".(Rujuk carta alir 2)

4.1.2 TC perlu mendapatkan maklumat lengkap daripada pengadu seperti dibawah:-

- i. Lokasi kejadian serta arah lalulintas.
- ii. Masa berlaku dan tarikh.
- iii. Nama dan jenis kenderaan terlibat.(Jika kenderaan berat, Nama dan no telefon pemilik)
- iv. No daftar / cukai jalan.
- v. Jenis kerosakan atau masalah dihadapi.
- vi. Bantuan yang diperlukan.

TC hendaklah melengkapkan *Borang Bantuan Kenderaan Rosak (Appendix 1)* dan mengarahkan peronda (atau wakil syarikat yang berhampiran) bergerak ke lokasi.

	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 3 OF 33	

- 4.1.3 TCC akan merekodkan "respond time" dan maklumat terperinci daripada Peronda / wakil syarikat di dalam *Borang Bantuan Kenderaan Rosak*.

Berdasarkan maklumbalas Peronda, kenderaan rosak akan dibahagi kepada dua kategori iaitu :-

a) Kerosakan Kenderaan Ringan

- i. Bagi kenderaan ringan sekiranya masalah dapat diselesaikan, peronda perlu memaklumkan kepada TC bagi mengemaskini *Borang Bantuan Kenderaan Rosak*.
- ii. TC hendaklah mengarahkan kembali ke lokasi *breakdown* setelah menerima maklumbalas (keperluan Kembali) daripada Peronda.
- iii. TC hendaklah menghubungi pengguna/kembali jika tidak mendapat status terkini dalam masa 30 minit.
- iv. TC hendaklah mengemaskini *Borang Bantuan Kenderaan Rosak* selepas menerima maklumbalas daripada operator kembali apabila kenderaan tersebut selesai dialihkan ke lokasi yang telah ditetapkan.
- v. TC perlu menghubungi kembali pemilik kenderaan rosak bagi memastikan bantuan telah selesai.

b) Kerosakan Kenderaan Berat

- i. Bagi kes kerosakan kenderaan berat TC perlu mengarahkan TT ke lokasi bagi kerja-kerja kawalan trafik seperti menambah kon dan memasang papantanda amaran AWS. TC hendaklah mengemaskini *Borang Bantuan Kenderaan Rosak* selepas menerima maklumbalas daripada TT setelah TMP (Pelan Pengurusan Trafik) selesai dilakukan.

Bagi seksyen KL-Karak, sebarang halangan di laluan lebuhraya akan menyebabkan kesesakan trafik yang teruk dan perlu dialihkan dengan segera. Sekiranya kenderaan tersebut boleh dialihkan berdasarkan maklumbalas peronda, TC perlu menghubungi operator Shovel untuk tindakan selanjutnya.

- ii. TCC perlu berhubung dengan pemandu atau wakil syarikat kenderaan berat untuk koordinasi pembaikan atau pengalihan kenderaan. TCC perlu mendapat maklumat daripada pemilik/wakil syarikat kenderaan seperti di bawah:

- a. Lokasi bantuan (Bantuan datang daripada mana)
- b. Jangkaan masa bantuan akan tiba
- c. Nombor telefon bantuan



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 4 OF 33

Keutamaan adalah untuk membuka laluan lebuh raya yang terhalang dengan segera.

- iii. Jika berdasarkan maklumat di atas menunjukkan tindakan pembaikan / pengalihan tidak dapat dilakukan segera yang boleh menyebabkan kesesakan lalulintas TCC hendaklah memaklumkan perkara tersebut ke dalam *Whatsapp Group Seksyen* untuk tindakan selanjutnya.

Borang Bantuan Kenderaan Rosak hendaklah dihantar kepada TM atau Penyelia Pengawal Trafik sebelum jam 0830H setiap hari bekerja.

TC perlu melakukan "Data Entry" maklumat (*Borang Bantuan Kenderaan Rosak*) untuk menyediakan *Laporan Bulanan Respond Time*.

Borang / rekod yang berkenaan hendaklah disimpan selama 7 tahun di mana 3 bulan pertama di TCC dan selebihnya di sistem fail pusat.

4.1.4 TCS hendaklah menyediakan Laporan Kerosakan – *Response Time*

- a) TCS mengekstrak butiran kerosakan daripada *Borang Bantuan Kenderaan Rosak* dan menyediakan statistik Kerosakan dan *response time*.
- b) TCS perlu memajukan laporan (*Monthly Response Time*) tersebut kepada TM untuk pengesahan laporan sebelum diedarkan.

4.1.5 Agihan adalah secara email kepada AMESB (Head of AME, TM, TO).

4.2 Kemalangan (Rujuk Carta Alir 3)

4.2.1 TC terima aduan kemalangan daripada pengadu dan mendapatkan maklumat asas seperti lokasi kemalangan dan kenderaan yang terlibat (4.1.2). TC perlu merekodkan ke dalam *Borang Laporan Harian*.

4.2.2 TC mengarahkan peronda ke lokasi melalui telefon dan menunggu maklumbalas Peronda.

4.2.3 Berdasarkan maklumbalas yang diterima daripada Peronda, Jika terdapat halangan di laluan lebuh raya TC akan maklumkan secara *Whatsapp Group TCC* kepada GCCD. TC akan terus *Twit* maklumat halangan jika kejadian berlaku di luar waktu pejabat.



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 5 OF 33

Hari	Masa	Tindakan	Kekerapan	Oleh
Hari Bekerja	8.30 – 22.00	Whatsapp	Setiap 1 jam atau mengikut keperluan semasa.	TCC ke GCCD
	22.00 – 8.30	Twitter		GCCD TCC
Sabtu, Ahad dan Cuti Umum	24 jam	Twitter	Setiap 1 jam atau mengikut keperluan semasa.	TCC

4.2.4 Setelah mendapat maklumat lengkap berhubung kemalangan, TC akan mengeluarkan *infoblast* kepada senarai berikut :-

- ANIH
- LLM – Ketua Pusat Pengurusan Kawalan Trafik, Pengarah dan Penolong Pengarah Wilayah Timur.
- AME dan ATM

Berdasarkan maklumbalas yang diterima daripada Peronda, TC perlu mengkategorikan bantuan yang diperlukan kepada dua kategori iaitu bantuan dalaman atau perlu mendapatkan bantuan agensi kerajaan.

a) Bantuan/penyelesaian dalaman

- Sekiranya kemalangan kecil dan boleh diselesaikan secara dalaman maka TC perlu mengarahkan TT dan memaklumkan Polis Lebuhraya ke lokasi bagi tujuan kawalan trafik. Kembalik atau jentera berat (Shovel atau Hiab) juga akan diarahkan ke lokasi bagi mengalihkan kenderaan ke kawasan selamat.
- Setelah selesai dan menerima maklumat daripada Peronda atau TT, TC mengemaskini laporan harian.

b) Bantuan Luar/Agensi Kerajaan

Bagi kemalangan teruk/maut, selain dari pasukan dalaman (4.2.4 a), TC perlu mendapatkan bantuan daripada agensi kerajaan seperti Polis, Ambulan, APM dan Bomba.

- TC terima maklumbalas daripada pasukan di lokasi samada kes "selesai" atau tidak untuk mengemaskini *Borang Laporan Harian* dan



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 6 OF 33

tindakan selanjutnya. Sekiranya selesai, TC perlu mengemaskini *Borang Laporan Harian*.

- ii) Sekiranya "tidak selesai" seperti masih terdapat muatan atau kenderaan yang belum dialihkan, TC hendaklah menghubungi pemilik kenderaan (Rujuk 4.1.3 b ii) bagi tujuan pengalihan kenderaan dan muatan dari kawasan kemalangan atau atas nasihat pihak Polis. (Keutamaan adalah untuk membuka laluan lebuh raya yang terhalang dengan segera).
- iii) TC hendaklah mengemaskini laporan harian setelah kes selesai. Sekiranya tidak selesai maka proses 4.1.3 b) iii) diulang sehingga selesai.

4.2.5 Laporan Kemalangan (Accident Report)

a) Tujuan

Laporan ini adalah untuk mengetahui maklumat terperinci apabila sesuatu kemalangan itu berlaku dan bagi memudahkan tindakan susulan (seperti untuk tujuan tuntutan insuran dan rekod TCC) dapat diambil dengan segera.

b) Tanggungjawab

i) TC

a. Menerima laporan dari LPT Ronda.

b. Maklumat yang akan diterima oleh TC ialah :-

- i. Lokasi kejadian serta arah lalulintas.
- ii. Masa berlaku dan tarikh.
- iii. Siapa dan kenderaan terlibat.
- iv. Jenis Kenderaan, warna serta no daftar / cukai jalan.
- v. Sebab berlaku.
- vi. Keadaan lalulintas semasa kejadian.
- vii. Bantuan yang diperlukan.
- viii. Kerosakan harta benda syarikat.
- ix. Lain – lain maklumat.

c. TC dikehendaki mengisi *Borang Laporan Kemalangan* dan mengambil tindakan (Data Entry) selanjutnya bagi penyediaan Laporan Berkala. Senarai laporan berkala adalah seperti berikut :-



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 7 OF 33

No	Tajuk Laporan	Kekerapan	Edaran
1.	Laporan Harian	Harian	TCS, STCS
2.	Statistik Kemalangan Dan Kejadian Mingguan	Mingguan	TM, Head of AME
3.	Borang Laporan Kejadian / Kemalangan	Bulanan	TM AMESB, ANIH Berhad, ATMSB, TTC, dan LLM.

c) Kawalan

Laporan dan segala maklumat kemalangan yang disampaikan oleh LPT Ronda kepada TCC hendaklah dipastikan "**keselamatan komunikasi**" supaya tidak bocor kepada pihak ketiga. Sebarang sebaran maklumat perlu mendapatkan kebenaran pihak pengurusan.

d) Simpan rekod

Borang / rekod yang berkenaan hendaklah disimpan selama 7 tahun di mana 3 bulan pertama di TCC dan selebihnya di sistem fail pusat.

4.3 Laporan Harian

- 4.3.1 Laporan ini adalah ringkasan kepada *Buku Log / Laporan Kejadian* dan *Laporan Kemalangan* untuk rujukan pihak pengurusan. **(Rujuk Carta Alir 5)**
- 4.3.2 TC hendaklah melengkapkan *Laporan Harian* dan menyerahkan kepada TCS.
- 4.3.3 Semua *Laporan Kejadian* dan *Laporan Kemalangan* hendaklah dimasukkan ke dalam *Borang Laporan Harian (Daily Report)* mengikut turutan peristiwa yang berlaku seharian.
- 4.3.4 Turutan peristiwa adalah bermula dari jam 0600H hingga jam 0600H hari berikutnya (24 jam).
- 4.3.5 *Laporan Harian* hendaklah disemak oleh TCS / STCS dan disahkan oleh TM setiap hari bekerja.
- 4.3.6 TCS mengagihkan laporan secara hardcopy dan email kepada TM AMESB, ANIH Berhad, ATMSB, TTC, GCCD dan LLM.
- 4.3.7 *Laporan Harian* hendaklah dihantarkan kepada pihak – pihak berkenaan sebelum jam 1000H setiap hari bekerja.
- 4.3.8 Borang / rekod yang berkenaan hendaklah disimpan selama 7 tahun di mana 3 bulan pertama di TCC dan selebihnya di sistem fail pusat.



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 8 OF 33

4.4 Laporan Khas/Berkala:


4.4.1 TCS ekstrak maklumat daripada laporan harian untuk TCC untuk menyediakan laporan berikut :- (***table to be update by TM/TO**)

No	Tajuk	Kekerapan	Edaran	Rujukan
1	Laporan Khas Kejadian (Tanah Runtuh, Banjir Lumpur, Kebakaran Kenderaan Muatan Bahaya)	Bergantung kepada "kejadian"	Email TM AMESB, ANIH Berhad, ATMSB, TTC, GCCD dan LLM.	Appendix 4 & Carta alir 5
2	Laporan Kemalangan (Maut, Tumpahan Bahan Kimia, Terbakar)	Bergantung kepada kes. (Dalam masa 24 jam)	TM AMESB, ANIH Berhad, ATMSB, TTC, GCCD dan LLM.	Appendix 4 & carta alir 5
3	Buku Log Operasi Unit Keselamatan Lalulintas dan Lebuhraya @ Laporan Kejadian.	Harian	TCC, TM	Carta Alir 4 & Appendix 5
4	Laporan Penyelenggaraan kerosakan aset Syarikat	Harian/Mingguan	TM	Carta Alir 8 & Appendix 6
5	Laporan 'Check Point' peronda	Harian	TCC, TM	Appendix 7
6	Laporan Kerosakan Peralatan TCC	Harian	TCS	Carta Alir 12

4.5 Penerimaan Aduan(Rujuk Carta Alir 6)

4.5.1 TC terima aduan daripada sumber/pengadu.

4.5.2 TC mengisi *Borang Maklumbalas* aduan serta mengemaskini laporan harian dan memanjangkan kepada TCS.

	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 9 OF 33	

4.5.3 Berdasarkan maklumat, TCS akan mengklasifikasikan aduan mengikut kategori laporan dan mengenalpasti responden. TCS majukan laporan kepada responden.

4.5.4 TCS akan memajukan *borang maklumbalas* yang telah lengkap (dikemaskini oleh responden) kepada AMESB, ATMSB dan ANIH.

4.6 Penyediaan Dokumen Tuntutan (Rujuk Carta Alir 7)

4.6.1 TCS mengekstrak butiran maklumat tuntutan daripada laporan harian TC. (bulanan)

4.6.2 TCS menyediakan *Cover Page serta Checklist* dan majukan kepada TO seksyen yang berkenaan.

4.6.3 TCS akan memajukan dokumen tuntutan yang telah dilengkapkan oleh TO seksyen kepada ANIH.

4.6.4 Senarai agihan : AMESB, ANIH.

4.7 Laporan Kerosakan Aset Syarikat (Rujuk Carta Alir 8)

a) TCS mengekstrak butiran kerosakan aset syarikat daripada laporan harian akibat kemalangan secara harian.

b) TCS perlu memajukan (*Laporan Kerosakan Aset Syarikat*) tersebut kepada TM untuk pengesahan sebelum diedarkan secara harian.

c) Agihan adalah secara email kepada AMESB seksyen.

d) Setelah menerima kembali laporan maklumbalas daripada responden, TCS perlu mengemaskini laporan semasa berdasarkan maklumat terkini. Proses ini berulang setiap minggu.(Rujuk carta alir 8)

4.8 Pengurusan Makluman Media Sosial (Rujuk Carta Alir 9)

4.8.1 TCS terima maklumat berkenaan kejadian atau keadaan trafik terkini melalui Peronda atau pengguna lebuhraya.

4.8.2 TCS mengemaskini maklumat yang diterima dan hantar ke dalam *Whatsapp Group TCC* untuk makluman Head of AME/OM/TM dalam masa tidak melebihi 10 minit.

4.8.3 Sebaik terima maklumat di atas, *Head of AME/OM/TM* perlu mengesahkannya dan memanjangkan kepada GCCD untuk tindakan lanjut. Tempoh pengesahan tidak melebihi 5 minit.

4.8.4 TCC/TC/TCS perlu mengemaskini maklumat dan memantau sebarang pemberitahuan seperti berikut :-

a) TCC perlu memuatnaik kemaskinian keadaan trafik terkini menerusi aplikasi *twitter* setiap 1 jam 24/7.

b) Secara ringkas penyaluran kemaskini maklumat melalui applikasi adalah seperti dibawah :-



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 10 OF 33

Hari	Masa	Tindakan	Kekerapan	Kemaskini Oleh
Setiap Hari	24 jam	Whatsapp	Mengikut keperluan semasa atau 30 minit apabila trafik perlahan.	TCC ke GCCD
	24 jam	Twitter	Setiap 1 jam atau mengikut keadaan trafik semasa.	TCC

- c) Sekiranya berlaku sebarang kejadian yang menyebabkan kesesakan yang teruk maka Head of AME/OM/TM atas nasihat ANIH perlu memutuskan kekerapan kemaskinian keadaan trafik oleh TCC untuk dimuatnaik melalui aplikasi *Twitter*.
- d) Sebarang aduan atau pertanyaan yang diterima TCC/GCCD daripada pihak berkuasa seperti Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM) atau Kementerian Kerja Raya (KKR) berhubung lebuhraya (KL-K & LPT1), tindakan seperti di atas akan digunakan.

5.0 ARAHAN KERJA PENGAWAL TRAFIK (TC) (Rujuk Carta alir 10)

5.1 Pengenalan

Satu Arahan Kerja tetap perlu disediakan bagi mewujudkan panduan dan kesinambungan dalam tugas Pengawal Trafik (TC).

5.2 Tujuan

- 5.2.1 Untuk mewujudkan disiplin dan sikap bertanggungjawab TC sewaktu bertugas.
- 5.2.2 Sebagai panduan asas kepada TC apabila sesuatu masalah timbul dan langkah – langkah untuk mengatasinya.
- 5.2.3 Mengurus dan memastikan operasi berjalan lancar.

5.3 Tugas – tugas Pengawal Trafik

5.3.1 Mengambilalih tugas dari TC yang akan tamat bertugas :-

- a) Pada permulaan syif, pastikan bahawa telefon pintar dan peralatan seperti komputer berfungsi dengan baik.
- b) Menyemak rekod kakitangan bertugas, bercuti, cuti sakit dan lain – lain.



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 11 OF 33

- c) Mengambil alih dokumen operasi.(Serahan tugas)
- d) Menerima maklumat ringkas status peralatan dan operasi.
- e) Memeriksa kebersihan dan keselamatan peralatan dan persekitaran TCC.

5.3.2 Menyelia LPT Ronda, Operator Kembali dan Traffic Team yang melapor diri iaitu :-


- a) Memastikan ketetapan masa / mula kerja.
- b) Semak kedatangan mengikut jadual kerja.
- c) Mencari pengganti kakitangan yang bercuti atau cuti sakit.
- d) Memaklumkan kepada LPT Ronda, Operator Kembali dan Traffic Team mengenai hal – hal semasa, tugas – tugas yang tertangguh serta pengagihan tugas

5.3.3 Menyelia LPT Ronda, Operator Kembali dan Traffic Team yang tamat tugas iaitu:-

- a) Menerima lain – lain laporan dari LPT Ronda seperti kerosakan kenderaan, kemalangan dan sebagainya.

5.3.4 Melakukan tugas di Pusat Kawalan Trafik (TCC) iaitu :-

- a) Menerima dan menghebahkan maklumat keadaan trafik, kejadian dan kemalangan. Setiap kejadian luarbiasa mesti dilaporkan kepada TCS, TO, TM dan OM seperti diarahkan (panggilan telefon) di dalam Arahan Kerja—Pengurusan dan tindakan kecemasan.
- b) Membantu LPT Ronda mendapatkan bantuan dari pihak – pihak berkuasa. (Rujuk senarai no telefon kecemasan berkaitan yang disediakan)
- c) Mencatatkan laporan kejadian di dalam buku log. (Rujuk Buku Log Operasi – Pusat Kawalan Trafik)
- d) Mengawal aktiviti dan memberi arahan kepada LPT Ronda, Trafik Team, Operator kembali, *heavy machinery's* dan lain-lain apabila diperlukan melalui panggilan telefon dan *Whatsapp Group Section*.
- e) Merekodkan waktu rehat LPT Ronda (satu jam bagi setiap LPT Ronda) Sekiranya keadaan lalulintas memerlukan kehadiran LPT Ronda yang sedang berehat, TC boleh mengarahkan masa rehat tersebut ditangguhkan.
- f) Menerima aduan dan cadangan dari pengguna – pengguna melalui telefon.
- g) Mengumpul / menyediakan maklumat dan laporan untuk dihantar kepada pihak yang berkenaan.
- h) Mengawal selia stok alat tulis, borang – borang operasi berkaitan,
- i) TC bertanggungjawab dari segi pengawasan di dalam TCC dan harta benda syarikat yang dipertanggungjawabkan kepada TCC (Rujuk Perenggan 6.0 Langkah – langkah keselamatan).

	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 12 OF 33	

5.3.5 Penghujung Syif : Persediaan untuk pertukaran syif

- a) Penerangan ringkas tentang masalah semasa dan tugas tertunggak kepada TC yang akan memulakan tugas.

LANGKAH – LANGKAH KESELAMATAN

5.4 Tujuan

Tujuan menetapkan langkah – langkah keselamatan ialah untuk menjaga keselamatan kakitangan, hartabenda syarikat dan mengelak dari terjadi perkara yang tidak diingini.


5.5 Tanggungjawab dan Cara – cara

6.3.1 Aspek keselamatan terhadap semua pelawat :-

- a) Pengadu/public yang mempunyai urusan -hanya dibenarkan berurusan diluar bilik kawalan TCC.
- b) TC dikehendaki merekodkan ke dalam Buku Log segala butir – butir pengadu.

Nota 1 : Dilarang membawa orang asing ke TCC atau memberitahu sebarang maklumat mengenai operasi syarikat kecuali atas sebab – sebab rasmi sahaja.

Nota 2 : TC hendaklah memastikan TCC tidak ditinggalkan dalam keadaan kosong sepanjang waktu.

	Alloy Maintenance Engineering SB ARAHAN KERJA	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 13 OF 33	

7.0 SENARAI CARTA ALIR DAN APPENDIX

No	Tajuk	No Carta Alir / Appendix
1	Skop Kerja TCC	Carta Alir 1
2	Tindakan Breakdown	Carta Alir 2
3	Tindakan kemalangan	Carta Alir 3
4	Laporan Harian	Carta Alir 4
5	Laporan Khas (Maut dan kesesakan teruk)	Carta Alir 5
6	Penerimaan Aduan	Carta Alir 6
7	Penyediaan Dokumen Tuntutan	Carta Alir 7
8	Laporan Kerosakan Aset Syarikat	Carta Alir 8
9	Pengurusan Makluman Media Sosial	Carta Alir 9
10	Tugas Pengawal Trafik	Carta Alir 10
11	Keselamatan Di Pusat Kawalan Trafik (TCC)	Carta Alir 11
12	Laporan Berkala	Carta Alir 12
13	Laporan Serah Menyerah Tugas Traffic Controller	Appendix 1
14	Borang Permohonan Pertukaran Syif	Appendix 2
15	Borang Pengambilan Peralatan LPT Ronda	Appendix 3
16	Borang Laporan Kejadian / Kemalangan	Appendix 4
17	Laporan Harian	Appendix 5
18	Laporan Penyelenggaraan	Appendix 6
19	Laporan Check Point LPT Ronda	Appendix 7
20	Borang Bantuan Kenderaan Rosak	Appendix 8



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

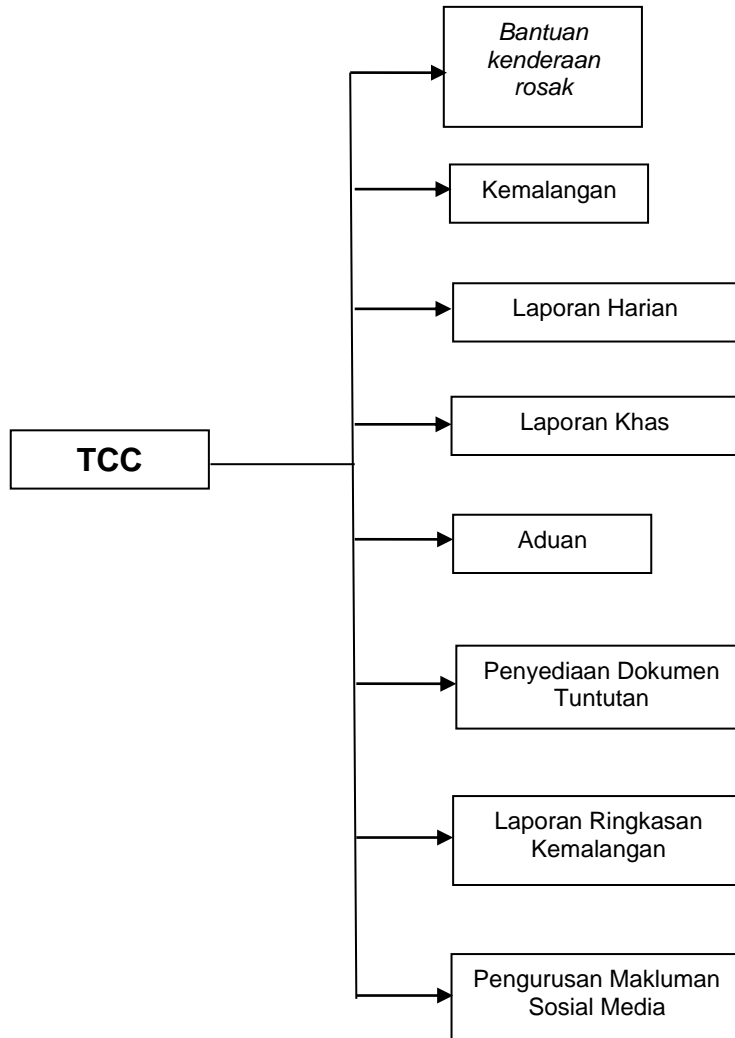
REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

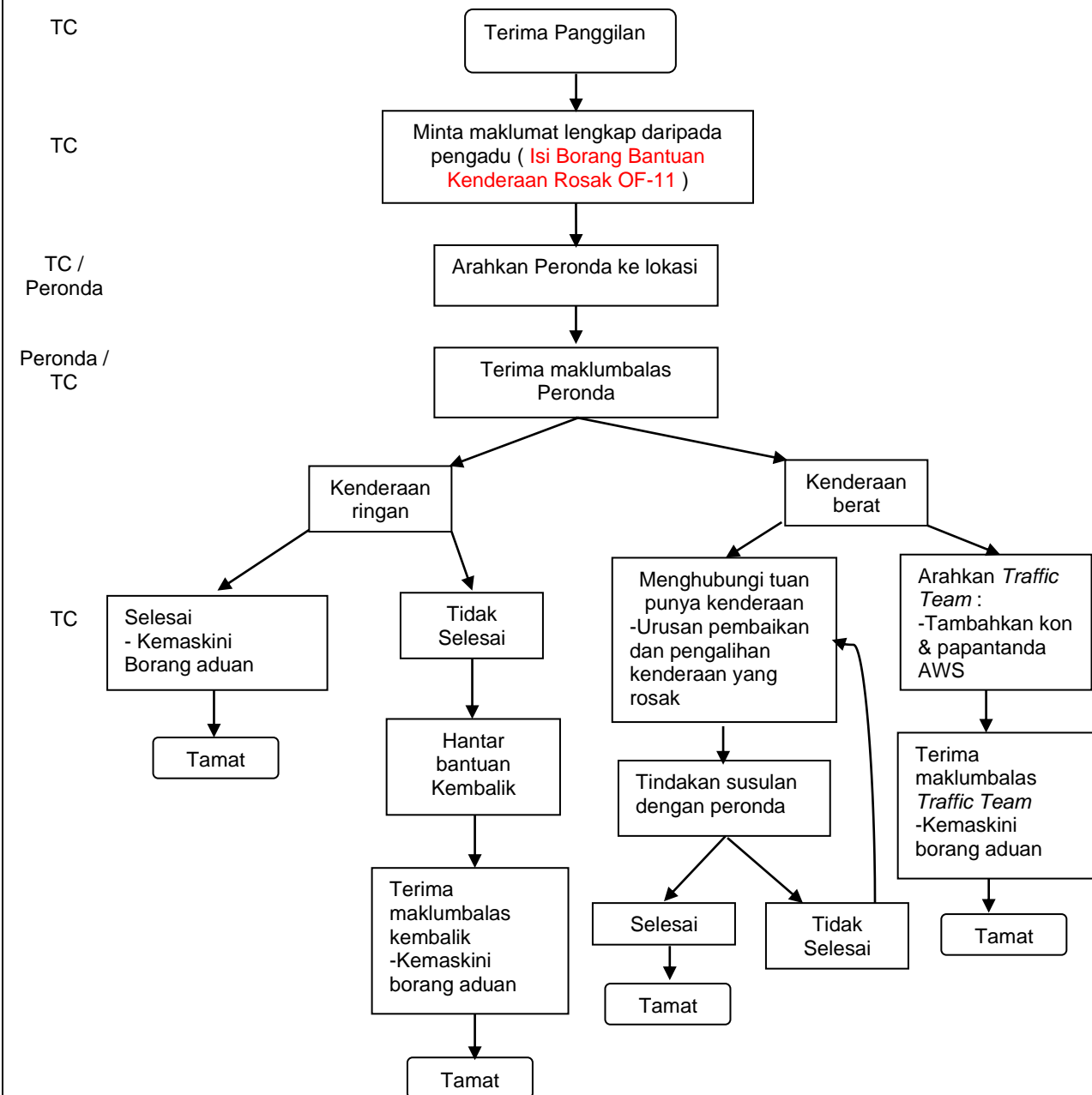
PAGE: 14 OF 33


Carta alir 1 : Skop Kerja TCC





Carta Alir 2 : Bantuan Kenderaan Rosak

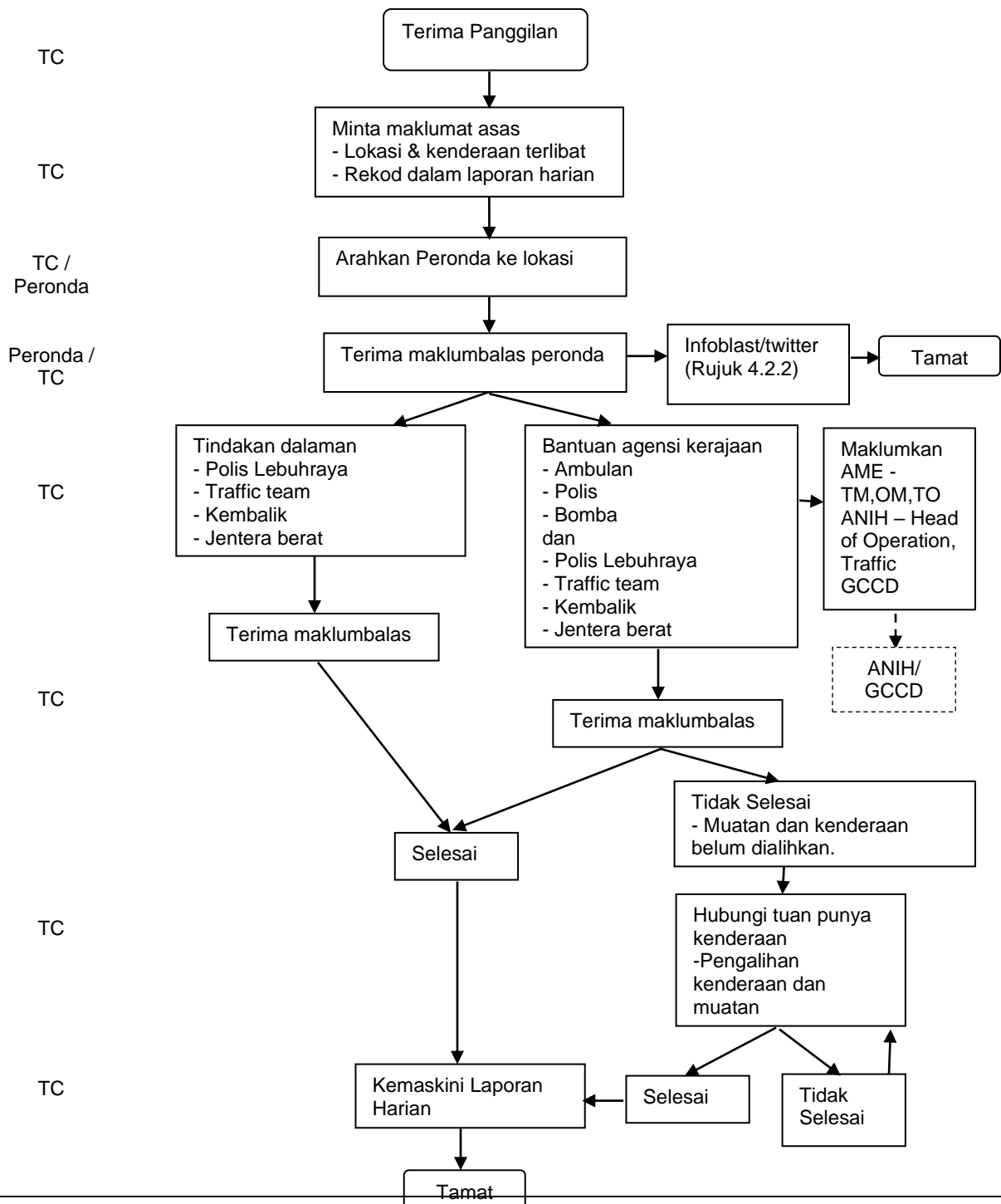
ResponsibilityDescription


	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 16 OF 33	

Carta Alir 3 : Tindakan Kemalangan

Responsibility

Description



	Alloy Maintenance Engineering SB ARAHAN KERJA	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 17 OF 33	

Carta Alir 4 : Laporan Harian

Responsibility

Description

TCS

Terima Laporan Harian dari TC

TCS

Semak & kumpulkan laporan

TCS

Agihkan Laporan

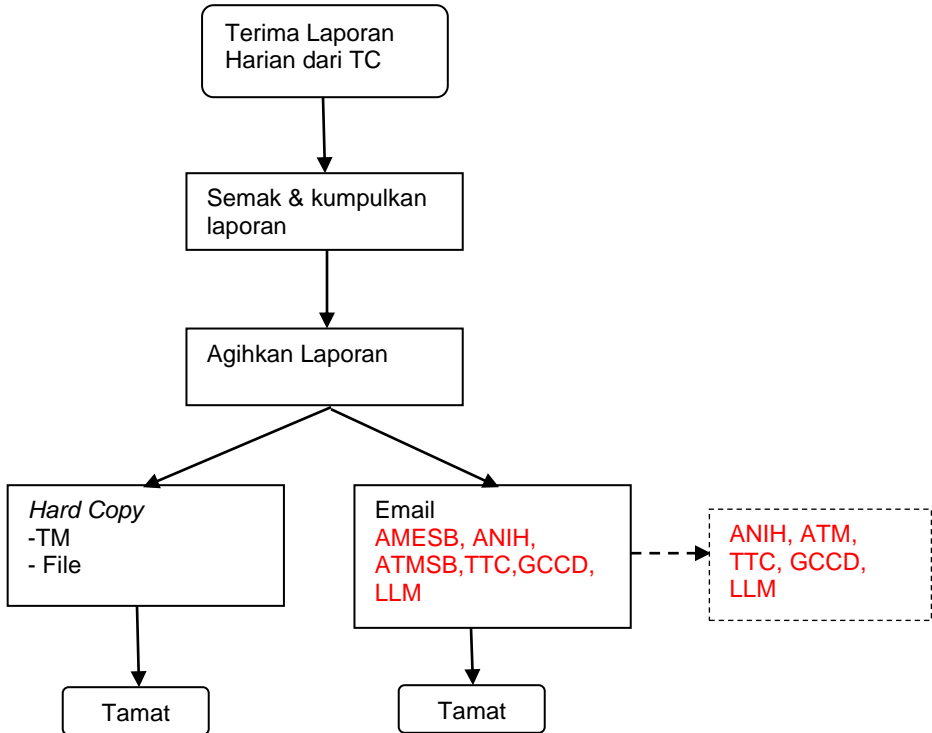
Hard Copy
-TM
- File


Email
AMESB, ANIH,
ATMSB,TTC,GCCD,
LLM

ANIH, ATM,
TTC, GCCD,
LLM

Tamat

Tamat

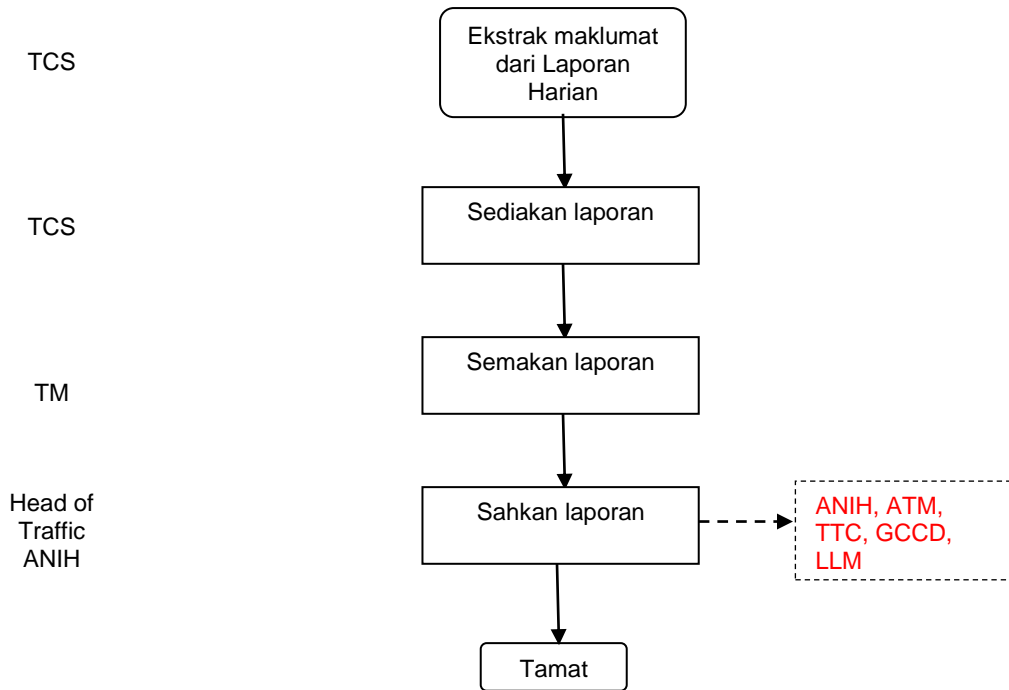



	Alloy Maintenance Engineering SB ARAHAN KERJA	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 18 OF 33	

Carta Alir 5 : Laporan Khas (Maut dan kesesakan teruk)

Responsibility

Description

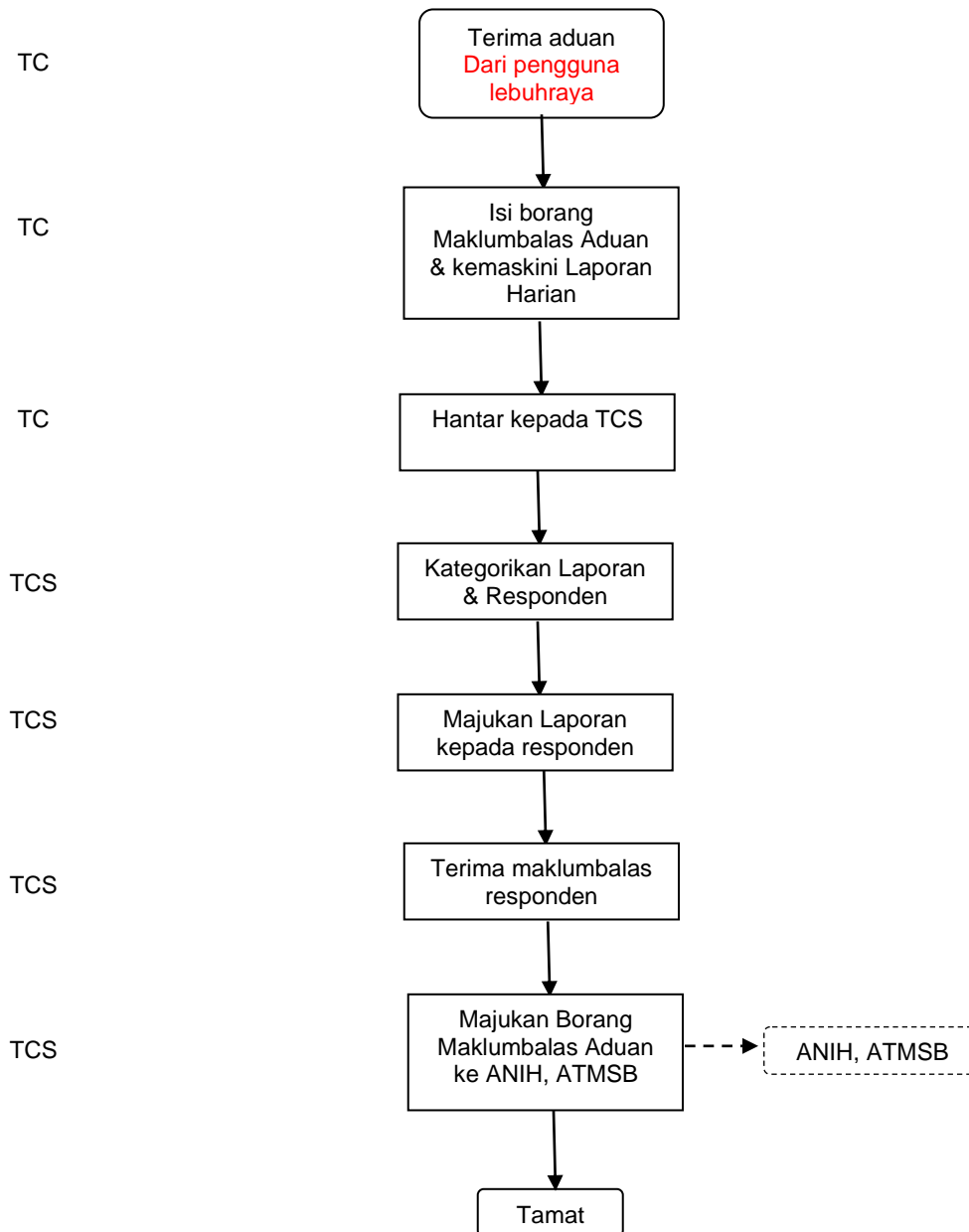



	Alloy Maintenance Engineering SB ARAHAN KERJA	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 19 OF 33	

Carta Alir 6 : Penerimaan Aduan

Responsibility

Description

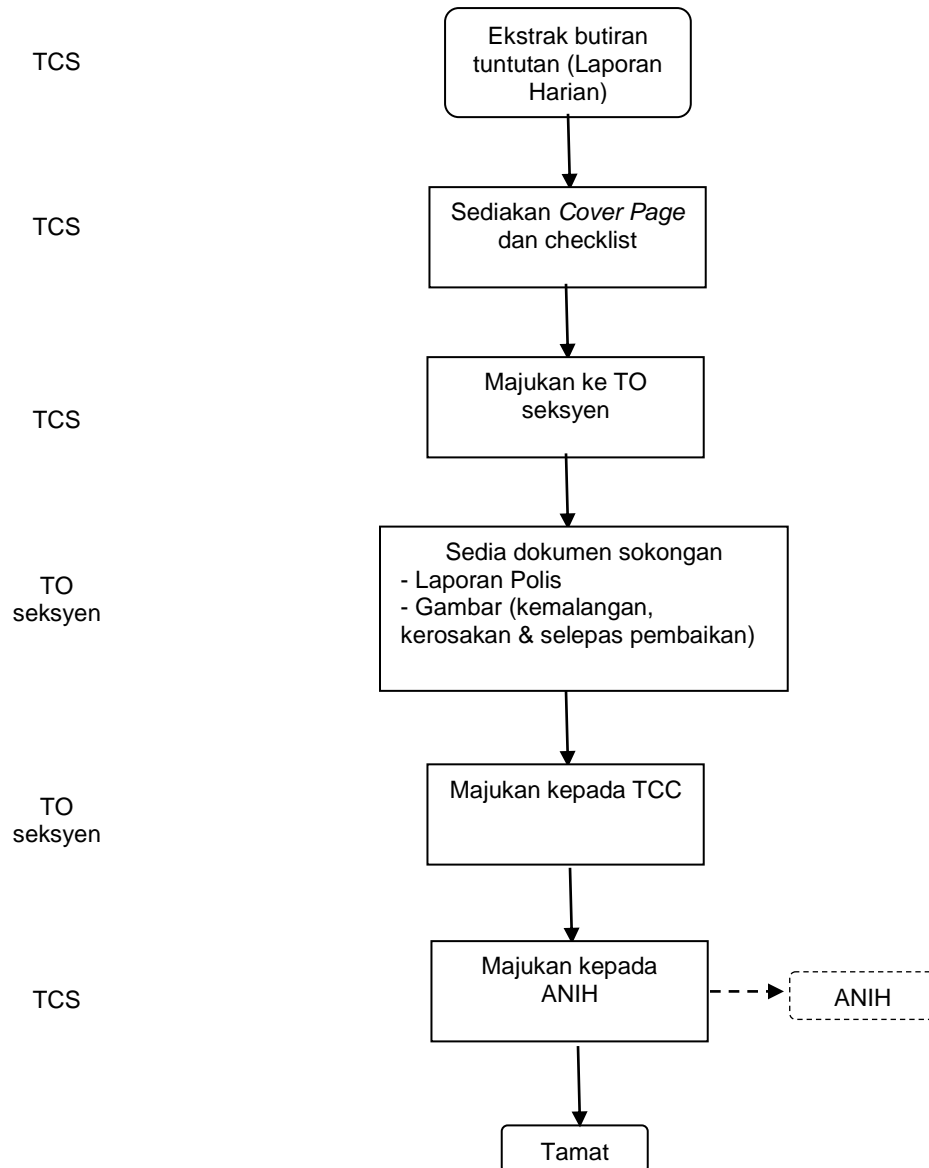



	Alloy Maintenance Engineering SB ARAHAN KERJA	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 20 OF 33	

Carta Alir 7 : Penyediaan Dokumen Tuntutan

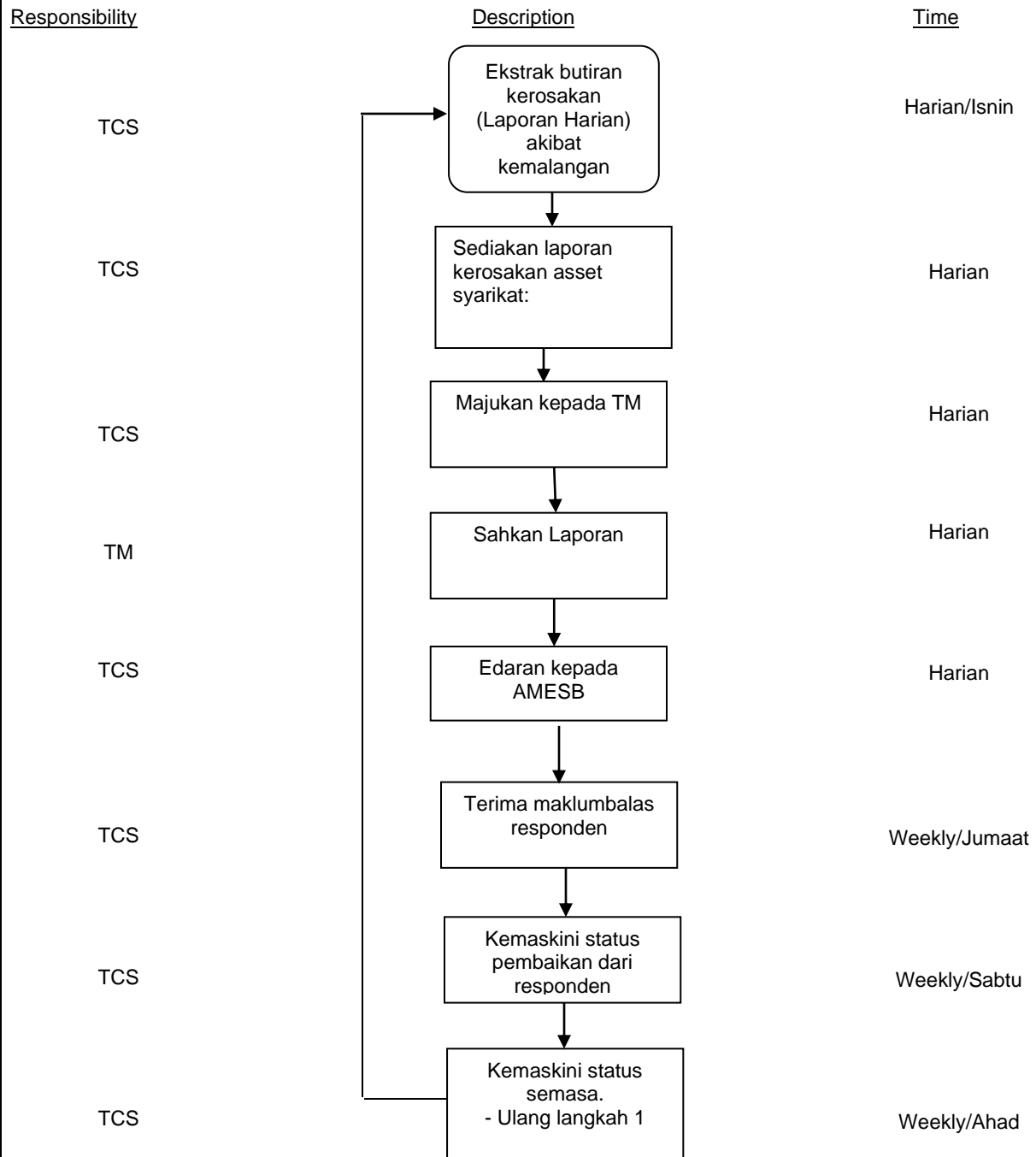
Responsibility


Description



	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 21 OF 33	

Carta Alir 8 : Laporan Ringkas Kerosakan Aset Syarikat



	Alloy Maintenance Engineering SB ARAHAN KERJA	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 22 OF 33	

Carta Alir 9 : Pengurusan Makluman Media Sosial

Tanggungjawab

Tempoh

TCC - TC/TCS

Terima maklumat kejadian /
kesesakan trafik

TCC - TC/TCS

10 minit

TCS kemas kini maklumat
diterima dan hantar ke dalam
Group Whatsapp TCC

GCCD Kemaskini maklumat
terkini diterima dari media
sosial ke dalam *Group
Whatsapp TCC*

Head of AME, OM,
TM

5 minit

Head of AME/OM/TM terima
dan sahkan laporan

Head of AME, OM,
TM

Head of AME/OM/TM
panjangkan laporan yang
telah disahkan kepada GCCD

GCCD Officer
TCC - TC/TCS

Harian

Kemaskini maklumat dan memantau pemberitahuan melalui
aplikasi *twitter*.

- Retweet/Share, Reply/Comment, Like

GCCD

TCC

- Memantau aduan dan
memuatnaik mesej PR setiap
hari (8.30 am - 10.00 pm)

- Kemaskini maklumat
keadaan trafik setiap hari.
(Rujuk 4.8.4)



Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

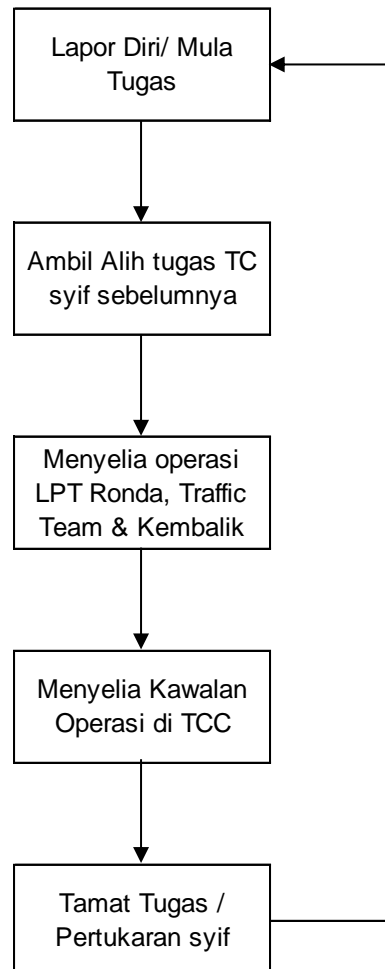
REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 23 OF 33

Carta Alir 10 : TUGAS PENGAWAL TRAFIK





Alloy Maintenance Engineering SB

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ARAHAN KERJA

ISSUE DATE : May 2019

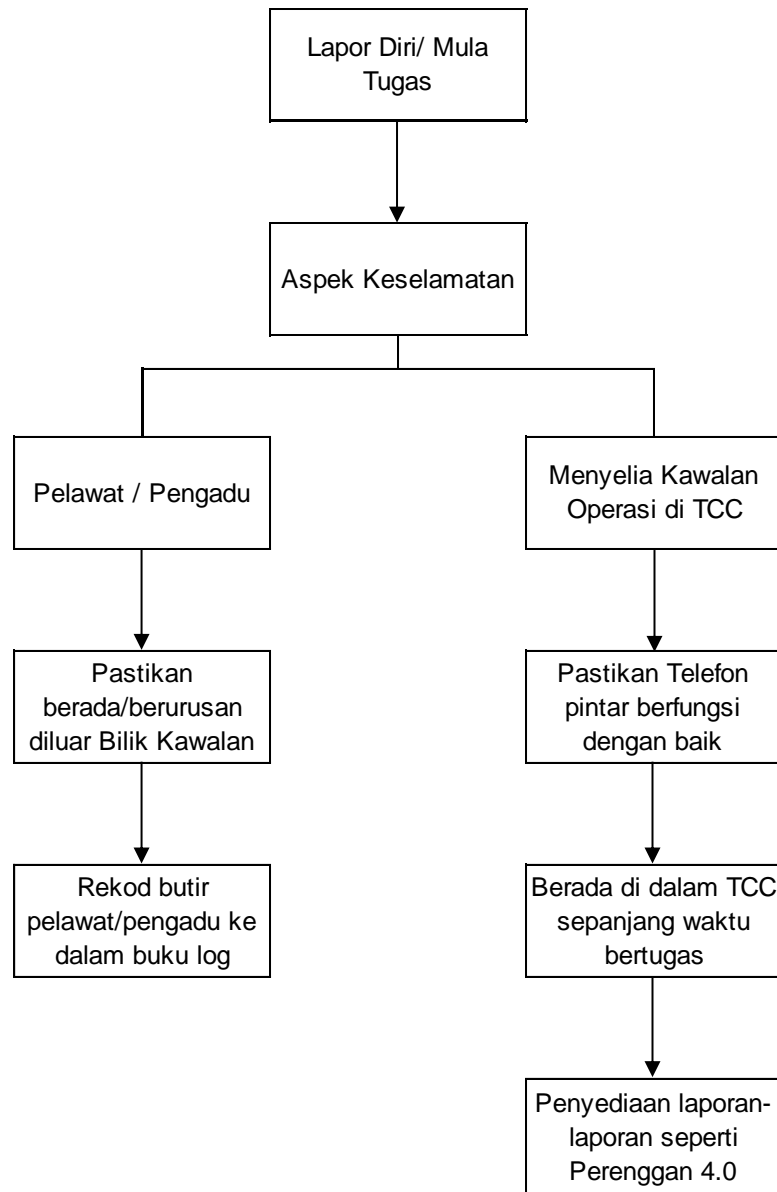
REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

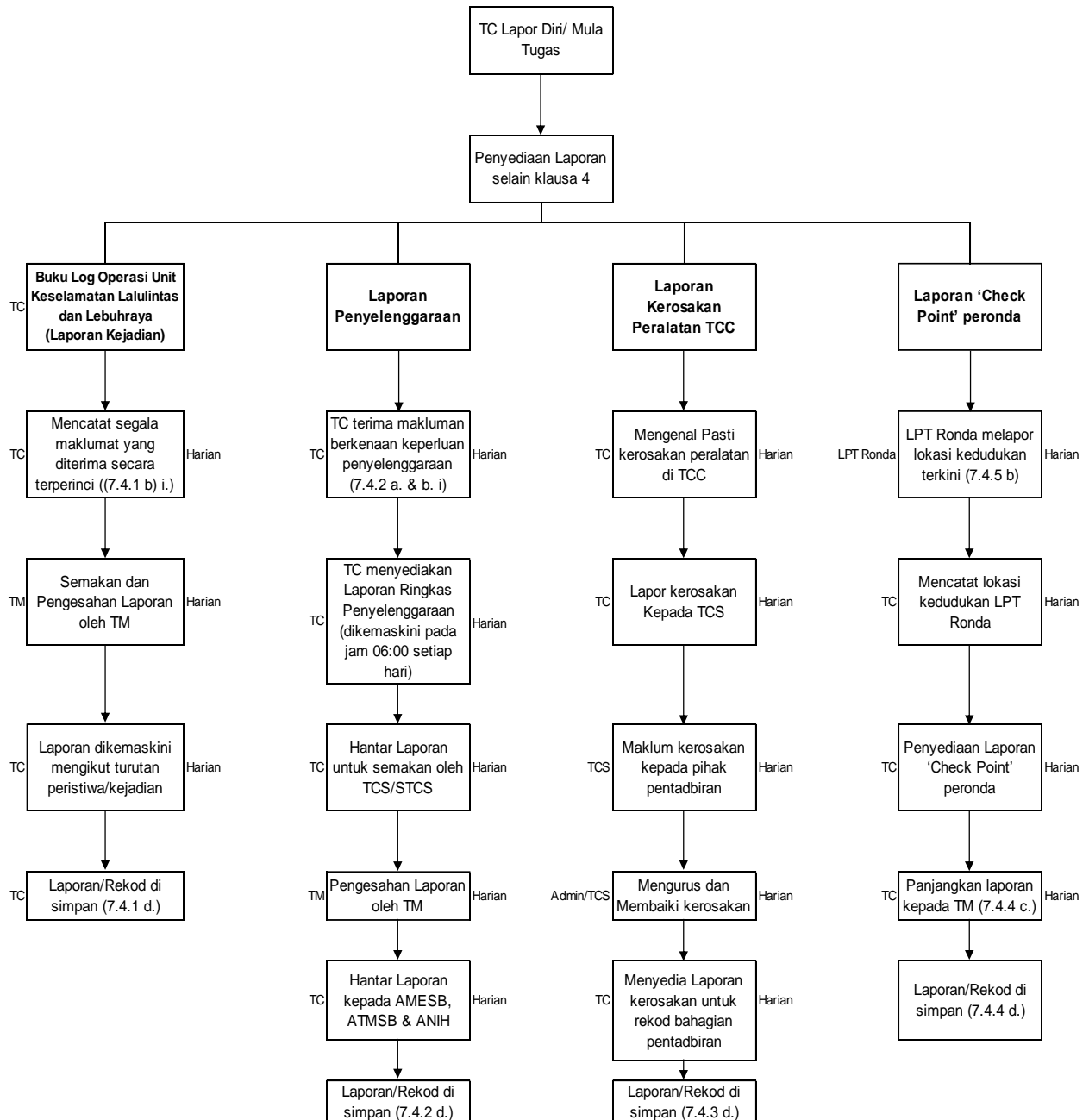
PAGE: 24 OF 33


Carta Alir 11 : Keselamatan Di Pusat Kawalan Trafik (TCC)





Carta Alir 12 : Laporan Berkala



	Alloy Maintenance Engineering SB ARAHAN KERJA	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
		ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 26 OF 33	

Appendix 1



ALLOY MAINTENANCE ENGINEERING SDN BHD
 PRIVATISATION OF KUALA LUMPUR - KARAK HIGHWAY & EAST COAST EXPRESSWAY (PHASE 1)
 OPERATION AND MAINTENANCE OF KUALA LUMPUR - KARAK HIGHWAY & EAST COAST EXPRESSWAY (PHASE 1)

LAPORAN SERAH MENYERAH TUGAS TRAFFIC CONTROLLER

Tarikh : _____	Masa : _____
TC Serah Tugas : _____	Tandatangan : _____
TC Terima Tugas : _____	Tandatangan : _____

STATUS SISTEM DI TCC

Sistem	Status	Tindakan	Catatan
VMS			
ETS			
GCTV			
GPS			
Talian Telefon			
Faks			

LAPORAN SERAHAN TUGAS (KEMALANGAN / KEROSAKAN / KEJADIAN)


Lokasi	Keterangan

LAIN - LAIN SERAHAN


Perkara	Tindakan

Disemak oleh: _____

Form No: 05-04
Effective Date: 08/09/2015
Revision: 1.0

	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 27 OF 33	

Appendix 2



ALLOY MAINTENANCE ENGINEERING SON BID
 PRIVATISATION OF KUALA LUMPUR - KARAK HIGHWAY & EAST COAST EXPRESSWAY (PHASE 1)
 OPERATION AND MAINTENANCE OF KUALA LUMPUR - KARAK HIGHWAY & EAST COAST EXPRESSWAY (PHASE 1)

BORANG PERMOHONAN PERTUKARAN SYIF

KEPADA	:		JAWABAN :	
DARIPADA	:		PENYAKTIAN :	
TARIKH	:			
PERKARA	:	<u>PERMOHONAN PERTUKARAN SYIF</u>		

Adalah dimaklumkan bahawa seperti nama dibawah ingin membuat pertukaran syif seperti berikut:

DARI	HINGGA	NAMA	SYIF ASAL	SYIF BARU

Note : Pertukaran syif hendaklah mendapat kelulusan 24 jam, sebelum pertukaran syif berkuatkuasa.

Sebab-sebab pertukaran syif :

Semoga mendapat kelulusan dari pihak tuan.

Yang benar,

Tandatangan Pemohon : _____

Nama : _____

No. ID : _____

Tandatangan Penerima : _____

Nama : _____

No. ID : _____


Permohonan diluluskan / tidak diluluskan

Tandatangan : _____

Nama : _____

No. ID : _____

Form No. QF-05
Effective Date: 09/09/2015
Revisi: 1.1

	Alloy Maintenance Engineering SB	DOC NO : AK-03	ISSUE : 2
	ARAHAN KERJA	ISSUE DATE : May 2019	REV. NO: 0
TITLE	PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN PENGAWAL LALULINTAS	PAGE: 32 OF 33	

Appendix 7



Alloy Maintenance Engineering SB

ARAHAN KERJA

DOC NO : AK-03

ISSUE : 2

ISSUE DATE : May 2019

REV. NO: 0

TITLE

PUSAT KAWALAN TRAFIK DAN
PENGAWAL LALULINTAS

PAGE: 33 OF 33

Appendix 8

AlloyMtd

ALLOY MAINTENANCE ENGINEERING SDN BHD
PRIVATISATION OF KUALA LUMPUR - KARAK HIGHWAY & EAST COAST EXPRESSWAY (PHASE 1)
OPERATION AND MAINTENANCE OF KUALA LUMPUR - KARAK HIGHWAY & EAST COAST EXPRESSWAY (PHASE 1)

BORANG BANTUAN KENDERAAN ROSAK

NO. RUJUKAN :	KLK	NO. RUJUKAN :
KLK :	LPT	LPT
LPT-LINE	STAFF ON SITE	STAFF ON SITE
KEROSAKAN :	KEMALANGAN	KEMALANGAN
MASA :	TARIKH	TARIKH
LOKASI : ETB	@ KM	@ KM
NAMA PEMANGGIL :	EW	EW
NO. TELEFON :		
NO. KENDERAAN :		
JENIS :		
KELAS KENDERAAN :		
1 2 3 4 5	4 x 4	TOW DOLLY
FWD		
AUTO RWD		
KEROSAKAN GANDAR /		
TAYAR BELAKANG		
MASALAH :		
BANTUAN TRAK TUNDA :	3 TAN	20 TAN / Shovel
LPT - TRAK TUNDA	LPT - RONDA	LPT-TRAFFIC TEAM
PANGGILAN :		
KETIBAAN :		
SELESAI :		
LOKASI DITUNDA :	TPRSALB	@ KM
TINDAKAN :		
TC BERTUGAS :		
TIT TC :		

Disahkan Oleh :

Form No. OT-14 Effective Date 05/09/2015 Revision 1.1