

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 17
	Version No. : 2.7
Prosedur Melapor Kemalangan Melibatkan Kerosakan Peralatan Tol	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 1 of 6

1.0 PENGENALAN

Kemalangan boleh terjadi di kawasan Plaza Tol dan melibatkan kerosakan peralatan tol. Laporan kemalangan terbahagi kepada dua kategori seperti berikut :

i. *Kemalangan Berbayar :*

- a. Pengguna kemalangan terbabit membuat bayaran atau transaksi adalah normal (Transaksi berjaya).

ii. *Kemalangan Tidak Berbayar /Ceroboh :*

- a. Pengguna kemalangan terbabit tidak membuat bayaran atau transaksi ceroboh (Tiada transaksi).

2.0 TUJUAN

Prosedur ini menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil apabila berlaku kemalangan yang mengakibatkan kerosakan peralatan tol.

Prosedur ini menjelaskan kaedah untuk melapor kemalangan melibatkan kerosakan peralatan tol supaya segala bukti, rekod dan laporan polis diselaraskan dan pihak syarikat mempunyai rekod lengkap bagi tujuan tuntutan insuran dan ganti rugi.

3.0 PROSEDUR

- 3.1 Penyelia akan membuat pemeriksaan terhadap peralatan tol sebaik sahaja berlaku kemalangan melibatkan peralatan tol. EMIS akan dibuka untuk tindakan pihak Jabatan IT / Alloy Maintenance (AME) untuk tujuan baik pulih.

Penyelia/Penolong Penyelia bertugas perlu memaklumkan kepada pihak *Traffic Call Centre* (TCC) berkenaan kemalangan terbabit. Rujuk PM 14 (Keselamatan), perkara 3.2.1 (c) sekiranya kemalangan turut melibatkan kecederaan terhadap kakitangan/orang awam.

- 3.2 Penyelia mestilah mengambil butiran mengenai pemandu dan direkodkan di dalam *Borang Laporan Kemalangan* (Rujuk Lampiran 2- Borang PT12.00).

No. Rujukan bagi Laporan Kemalangan adalah seperti berikut :

i. *Kemalangan Berbayar :*

KEM/ Plaza tol/No. Laporan/Tarikh/ Bulan/ Tahun

Contoh : **KEM** /GBK/ 01/01/10/18

ii. *Kemalangan Tidak Berbayar/Ceroboh :*

VIO/Plaza tol/No. Laporan/Tarikh/ Bulan/ Tahun

Contoh : **VIO** /GBK/01/01/10/18

- 3.3 Pihak plaza akan merujuk kepada pihak IT/AME berkenaan status baik pulih kerosakan peralatan tol samada melibatkan sebarang penggantian peralatan tol baru atau tidak. Sekiranya tiada kerosakan atau boleh diperbaiki dan tidak perlu penggantian oleh pihak IT/AME, Borang Laporan Kemalangan (PT12.00) ini tidak perlu dihantar kepada Pegawai Toll Monitoring dan difailkan di plaza tol

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 17
	Version No. : 2.7
Prosedur Melapor Kemalangan Melibatkan Kerosakan Peralatan Tol	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 2 of 6

Sekiranya kerosakan melibatkan penggantian peralatan tol yang baru, pihak plaza perlu melengkapkan borang PT12.00, membuat laporan polis dalam tempoh 5 hari dari tarikh kemalangan berlaku dan menghantar segala dokumen berkaitan kepada Pegawai Toll Monitoring untuk tujuan tuntutan.

Pegawai Toll Monitoring akan memastikan dokumen yang diterima daripada pihak plaza adalah lengkap sebelum dihantar kepada pihak ANIH Berhad untuk tindakan selanjutnya.

- 3.4 Dokumen asal seperti di bawah hendaklah dilampirkan bersama-sama Borang PT12.00 tersebut :

- i) Memo
- ii) EMIS
- iii) Laporan Polis
- iv) Laporan Harian Plaza
- v) Salinan Mykad Pengguna (jika ada)
- vi) Gambar Peralatan Tol yang rosak akibat kemalangan
- vii) Gambar Peralatan Tol semasa dibaiki/ganti oleh pihak *External Providers*
- viii) Gambar Peralatan tol setelah dibaiki/ diganti
- ix) Gambar kenderaan pengguna (no.plat kenderaan yang jelas)

(Semua gambar hendaklah diemel oleh pihak plaza kepada Pegawai Toll Monitoring dalam salinan berwarna).

- 3.5 Sekiranya kerosakan peralatan tol masih dalam proses baik pulih oleh *External Providers*, Borang Laporan Kemalangan (PT12.00) beserta dokumen sokongan yang ada akan dihantar **terlebih dahulu** kepada pihak ANIH Berhad. Dokumen seperti yang dinyatakan pada item 3.5/vii & viii akan dihantar kepada pihak ANIH Berhad dalam tempoh 5 hari selepas kerosakan peralatan tol berkenaan dibaik pulih.

Nota : Sila rujuk Lampiran (i), carta aliran tindakan yang perlu diambil oleh Penyelia sekiranya berlaku kemalangan melibatkan kerosakan peralatan tol.

- 3.6 Salinan dokumen di atas hendaklah disimpan oleh plaza tol berkaitan bagi tujuan rekod dan rujukan.
- 3.7 Proses/tindakan untuk transaksi ceroboh oleh pengguna, sila rujuk AK11 (Transaksi Pencerobohan).

4.0 REKOD KUALITI

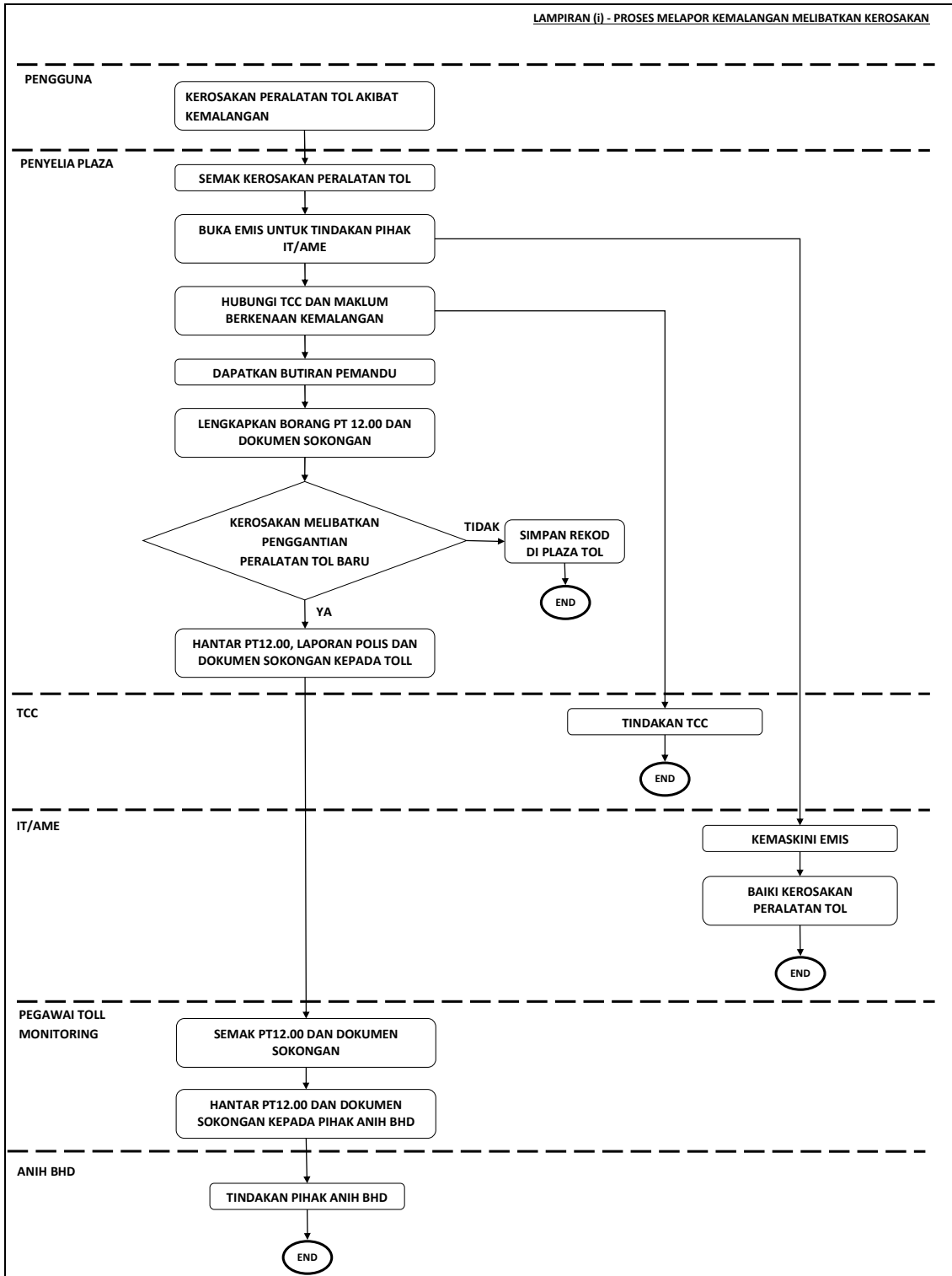
No.	Title of Records	Retention Period (Year)
1	PT 12.00 – Borang Laporan Kemalangan	3

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 17
	Version No. : 2.7
Prosedur Melapor Kemalangan Melibatkan Kerosakan Peralatan Tol	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 3 of 6

5.0 ELEMEN BERKAITAN

- 8.1.2 Equipment's and Maintenance
- 8.5.1.3 Maintenance
- 8.5.4 Property Belong to Customers or External Providers
- 8.5.6 Post Delivery Activities

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 17
	Version No. : 2.7
Prosedur Melapor Kemalangan Melibatkan Kerosakan Peralatan Tol	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 4 of 6



Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 17
	Version No. : 2.7
Prosedur Melapor Kemalangan Melibatkan Kerosakan Peralatan Tol	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 5 of 6

Lampiran 2 – Borang PT12.00

BORANG LAPORAN KEMALANGAN		PT 12.00																			
<p>NO. RUJUKAN : _____</p> <p>TARIKH : _____</p> <p>HARI : _____</p> <p>MASA KEJADIAN : _____</p> <p>LOKASI KEJADIAN : _____</p> <p>PLAT KENDERAAN : _____</p> <p>JENIS : _____</p> <p>WARNA : _____</p> <p>NAMA PEMANDU : _____</p> <p>NO. MYKAD : _____</p> <p>ALAMAT RUMAH : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center; padding: 2px;">SENARAI SEMAK DOKUMEN SOKONGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Memo</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>EMIS</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Laporan Polis</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Laporan Harian Plaza</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Salinan Mykad Pengguna (jika ada)</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>*Gambar Peralatan tol (Rosak)</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>*Gambar Peralatan tol (Dibbaiki / Ganti)</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>*Gambar kenderaan pengguna</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td colspan="2" style="font-size: small;">* Salinan softcopy gambar akan di emel ke HQ</td></tr> </tbody> </table> <p>NO. TEL 1 : _____</p> <p>NO. TEL 2 : _____</p>	SENARAI SEMAK DOKUMEN SOKONGAN		Memo	<input type="checkbox"/>	EMIS	<input type="checkbox"/>	Laporan Polis	<input type="checkbox"/>	Laporan Harian Plaza	<input type="checkbox"/>	Salinan Mykad Pengguna (jika ada)	<input type="checkbox"/>	*Gambar Peralatan tol (Rosak)	<input type="checkbox"/>	*Gambar Peralatan tol (Dibbaiki / Ganti)	<input type="checkbox"/>	*Gambar kenderaan pengguna	<input type="checkbox"/>	* Salinan softcopy gambar akan di emel ke HQ	
SENARAI SEMAK DOKUMEN SOKONGAN																					
Memo	<input type="checkbox"/>																				
EMIS	<input type="checkbox"/>																				
Laporan Polis	<input type="checkbox"/>																				
Laporan Harian Plaza	<input type="checkbox"/>																				
Salinan Mykad Pengguna (jika ada)	<input type="checkbox"/>																				
*Gambar Peralatan tol (Rosak)	<input type="checkbox"/>																				
*Gambar Peralatan tol (Dibbaiki / Ganti)	<input type="checkbox"/>																				
*Gambar kenderaan pengguna	<input type="checkbox"/>																				
* Salinan softcopy gambar akan di emel ke HQ																					
<p>KEROSAKAN HARTA BENDA SYARIKAT : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																					
<p>PUNCA KEMALANGAN : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																					
<p>KECEDERAAN KAKITANGAN/PEMANDU : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																					
<p>TINDAKAN PENYELIA BERTUGAS : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																					
<p>TANDATANGAN PENYELIA</p> <p>_____</p>																					
<p>Version 2.1</p>																					

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 17
	Version No. : 2.7
Prosedur Melapor Kemalangan Melibatkan Kerosakan Peralatan Tol	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 6 of 6

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	26/5/2005	Original Release	-	2.0
2	15/6/2005	<p>“Pengurus Operasi perlu mengemukakan laporan Bertulis kepada Pengurus Besar”</p> <p>“Salinan dokumen di atas hendaklah disimpan oleh Pengurus Operasi dan plaza tol berkaitan bagi tujuan rekod dan rujukan”.</p>	<p>3.3</p> <p>3.4</p>	2.1
3	01/11/2005	Procedure updated to be in-line with new format	-	2.2
4	02/01/2008	Document Authorisation : Management Representative – DGM	All	2.3
5	16/06/2014	Redesignation of job title from Pengurus Besar to Naib Presiden Kanan II, Ketua, Pengurusan Tol.	3.3	2.4
6	23/03/2018	<p>Procedure updated to be in-line with ISO 9001:2015.</p> <p>Redesignation of job title from Naib Presiden Kanan II, Ketua, Pengurusan Tol to Ketua /Timbalan Ketua, Pengurusan Tol.</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 ‘Rekod Kualiti’ table. 	<p>5.0</p> <p>3.3</p> <p>4.0</p>	2.5
7	26/07/2018	<p>Penyelia perlu membuat laporan polis dalam tempoh 5 dari hari kemalangan berlaku untuk tujuan pelaporan dan tuntutan.</p> <p>Rename on Elemen Berkaitan ; 8.5.4 Property Belong to Customers or External Providers</p>	<p>3.2</p> <p>5.0</p>	2.6
8	18/07/2019	Procedure updated to be in-line with new procedure	All	2.7