

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 1 of 17

1.0 Pengenalan

Bencana alam boleh mewujudkan situasi-situasi yang melibatkan penutupan sebahagian operasi lebuhraya. Adalah penting bagi pihak operasi tol untuk mewujudkan dan bersedia dengan piawaian tindakan kecemasan. Pewujudan Pelan Tindakan Kecemasan (PTK) ini dilihat sebagai langkah yang tepat untuk operasi tol dalam menangani situasi-situasi luar jangka yang melibatkan penutupan lebuhraya..

2.0 Tujuan

Pelan Tindakan Kecemasan (PTK) ini diwujudkan bertujuan seperti berikut:-

- Sebagai garis panduan kepada unit operasi tol untuk menangani kes-kes kecemasan dan penutupan lebuhraya.
- Memastikan tindakan yang diambil oleh unit operasi tol ketika berhadapan dengan penutupan lebuhraya adalah teratur, cepat dan efisien.
- Penyaluran maklumat yang tepat kepada pengguna terutama berkenaan laluan alternatif dan melakukan transaksi yang betul di lorong tol.

3.0 Skop PTK

Skop PTK ini berkisar berkenaan operasi di plaza tol sewaktu berlakunya bencana atau kes-kes kecemasan yang melibatkan penutupan lebuhraya seperti banjir, tanah runtuh dan sebagainya.

PTK ini mengambil kira keseluruhan operasi tol yang melibatkan pelan tindakan berikut:

No	Tajuk	Rujukan
1	Pelan Tindakan Kecemasan operasi tol	5.0
2	Pelan mitigasi menangani kesesakan	6.0
3	Transaksi di lorong sewaktu penutupan lebuhraya	7.0
4	Pemberian diskaun sewaktu penutupan lebuhraya – proses	8.0
5	Pengurusan informasi kepada pengguna di plaza tol	9.0
6	Transaksi di lorong – scenario pengguna berdasarkan plaza tol masuk	10.0

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 2 of 17

4.0 Carta Organisasi Pelan Tindakan Kecemasan dan Tanggungjawab

- 4.1 Anih Berhad sebagai syarikat konsesi merupakan Pengarah Krisis dalam membuat sebarang keputusan mahupun penyaluran maklumat kepada operasi tol.
- 4.2 Ketua Jabatan ATM bertanggungjawab penuh untuk memberikan arahan berkaitan operasi tol sewaktu berlakunya krisis. .
- 4.3 Pengurus Operasi merupakan individu yang dipertanggungjawabkan untuk memantau dan menilai setiap langkah yang diambil dalam PTK yang melibatkan operasi di plaza tol yang melibatkan situasi sebelum (5.3.3), semasa dan selepas bencana.

Pengurus Operasi akan bekerjasama dengan Eksekutif Operasi dalam hal-hal pengurusan PTK di plaza tol.
- 4.4 Eksekutif Operasi perlu menyalurkan maklumat yang tepat kepada Pengurus Operasi untuk menentukan bentuk tindakan yang sesuai bertujuan memberi perkhidmatan yang efisien kepada pengguna lebuh raya.
- 4.5 Penyelia dan jurutol seterusnya akan menjalankan segala tugas yang telah diputuskan dan diarahkan terutama melibatkan transaksi bayaran tol dan penyaluran maklumat yang tepat kepada pengguna berkaitan kes bencana.
- 4.6 Carta Organisasi PTK adalah seperti di dalam **Lampiran A**.

5.0 PTK Operasi Tol

- 5.1 Untuk sebarang kes bencana, Anih Berhad yang bertindak sebagai Pengarah Krisis adalah pihak yang membuat keputusan berkaitan penutupan lebuh raya. Keputusan yang dibuat adalah berdasarkan kepada maklumat-maklumat yang diperolehi dari unit dalaman dan luaran.
- 5.2 Apabila mendapat arahan penutupan lebuh raya daripada ANIH Berhad, Ketua Jabatan ATM akan mengarahkan kepada Pengurus Operasi supaya PTK operasi tol diaktifkan dengan segera.
- 5.3 Semasa PTK diaktifkan, maklumat terperinci berikut adalah diperlukan oleh pihak operasi tol untuk membuat perancangan:-
 - lokasi bencana,
 - jenis penutupan lebuh raya sama ada penutupan penuh atau separuh,
 - plaza tol yang terlibat dengan penutupan,

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 3 of 17

- jangka masa penutupan,
- unit sokongan seperti Rela dan juga kemudahan bayaran tol yg melibatkan pengguna yg terpaksa membuat pusingan U,
- pengguna lebih masa (LJT atau EJT) dan diskaun tol jika ada

Perancangan operasi PTK plaza tol melibatkan 5 teras utama seperti berikut:-

5.3.1 Perancangan pembukaan lorong

Perancangan pembukaan lorong yang ditentukan oleh Pengurus Operasi adalah melibatkan lorong RFID, lorong Touch n' Go, lorong SmartTag dan juga lorong tambahan melalui penggunaan hand held reader. Keputusan pembukaan lorong adalah tertakluk kepada keadaan trafik semasa penutupan lebuhraya. Penempatan jurutol di lorong adalah penting untuk menangani kes-kes pengguna seperti pusingan U, tempoh perjalanan lebih masa (LJT dan EJT) dan untuk menyampaikan maklumat yang tepat tentang keadaan bencana.

5.3.2 Kesiediaan Sistem

Kesiediaan sistem kutipan tol adalah amat penting. Pihak penyeliaan operasi tol yang diketuai oleh Eksekutif Operasi perlu memastikan sistem berada dalam keadaan baik dan bersedia untuk menerima jumlah trafik yang sangat tinggi pada satu-satu masa. Pihak penyelia perlu memaklumkan kepada IT Call Centre (ITCC) untuk mendapatkan unit sokongan dari jabatan IT untuk berada di plaza tol dan menyelesaikan permasalahan sistem yang timbul dalam jangka waktu yang singkat. .

5.3.3 Penyediaan peralatan tol tambahan

Penyediaan peralatan tol tambahan oleh penyelia plaza tol adalah perlu untuk setiap plaza tol dan perlu disediakan dengan segera sebagai langkah berjaga-jaga. Peralatan tol tambahan adalah seperti berikut:-

- Portable reader untuk Tngo,
- Terminal tambah nilai.
- Peralatan pembukaan lorong manual merangkumi meja, kerusi, payung, beg serahan dan sebagainya yang telah tersedia di stor setiap plaza tol dan juga menara kawalan.

5.3.4 Kawalan trafik di plaza tol

Sewaktu penutupan lebuhraya disebabkan bencana, kawalan trafik untuk plaza tol yang terlibat dengan pusingan U adalah amat penting. Langkah-langkah berikut akan diambil:-

- Penyelia tol akan bekerjasama dengan TCC untuk koordinasi maklumat dan trafik *team (TT)* untuk mengawal keadaan trafik.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 4 of 17

Bantuan pengawal keselamatan yang sedia ada di plaza tol juga akan dipertingkatkan melalui perbincangan bersama dengan penyelia security untuk menentukan jumlah bilangan PK dan syif yang terlibat bagi memastikan kawalan trafik adalah pada tahap optimum. Pertambahan bilangan PK adalah berdasarkan kepada situasi trafik semasa dan statistik semasa cuti umum seperti hari raya, cny dll

- Kon-kon keselamatan akan diletakkan sejajar dengan jumlah pembukaan lorong tambahan (manual melalui penggunaan hand held reader) yang dibuka dengan kerjasama dari pihak trafik *team*. Kon-kon keselamatan perlu diletakkan di lorong tambahan sebagai panduan kepada pengguna lebuhraya untuk memasuki lorong yang betul memandangkan lorong tambahan ini beroperasi selepas kawasan pondok tol dan jumlah penggunaan kon akan ditentukan berdasarkan jumlah lorong tambahan yang dibuka.
- Pihak operasi tol akan bekerjasama dengan pihak Alloy Maintenance Engineering (AME) untuk meletakkan Portable VMS ataupun papan tanda yang memaparkan maklumat berkaitan penutupan lebuhraya di lorong masuk dan keluar sebagai kemudahan penyampaian maklumat kepada pengguna.
- Pasukan Rela akan dipanggil jika diperlukan bagi menyertai misi pihak operasi tol untuk membantu menyampaikan maklumat yang betul kepada setiap pengguna sama ada di lorong masuk atau keluar. Ketua jabatan ATM akan membuat keputusan untuk memanggil pihak Rela berdasarkan daripada cadangan dai pihak operasi tol yang mempunyai pandangan jelas berkaitan situasi trafik semasa di plaza tol.

5.3.5 Penyediaan maklumat dan pemberitahuan kepada pengguna

Penyediaan dan penyampaian maklumat kepada pengguna lebuhraya adalah proses yang amat penting sewaktu terdapatnya penutupan lebuhraya.

Pengumpulan maklumat

Maklumat penutupan lebuhraya dan juga laluan alternatif akan disalurkan oleh Pengarah Krisis (ANIH Berhad) setelah mendapat nasihat atau informasi dari TMC (Toll Monitoring Centre) LLM dan juga jabatan AME. Maklumat ini akan disampaikan terus kepada ketua jabatan operasi tol atau Pengurus Operasi tol.

Penyediaan maklumat

Maklumat yang diperolehi daripada Ketua Jabatan/Pengurus Operasi akan diterjemahkan dalam bentuk notis atau memo oleh Eksekutif Operasi. Maklumat yang dicetak perlu tepat seperti mana yang

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 5 of 17

disalurkan oleh Pengarah Krisis untuk mengelakkan sebarang kekeliruan dikalangan kakitangan operasi dan pengguna.

Penyaluran maklumat

Pihak operasi tol yang diketuai oleh Pengurus Operasi melalui eksekutif operasi, penyelia, pengawal keselamatan, anggota Rela yang bertugas dan jurutol akan menyampaikan maklumat dan hebahan kepada pengguna. Kaedah penyampaian maklumat diterangkan secara terperinci di bahagian 9.0.

- 5.4 **Lampiran B** merupakan carta alir Pelan Tindakan Kecemasan Operasi Tol sebagai rujukan keseluruhan.

6.0 Pelan Mitigasi Menangani Kesesakan

- 6.1 Semasa berlakunya bencana melibatkan penutupan lebuhraya, terdapat plaza tol yang akan mengalami kesesakan trafik di lorong keluar kerana menerima limpahan trafik yang tinggi.

Untuk tempoh ini, tindakan pantas penyelia tol yang bertugas untuk membuka lorong tambahan keluar yang secukupnya dalam menangani kesesakan trafik adalah diperlukan.

Bagaimanapun, pembukaan jumlah dan operasi di lorong masuk untuk plaza tol ECE adalah seperti biasa.

- 6.2 Pemantauan dan kawalan trafik di lorong tol adalah penting terutama kesediaan sistem untuk mengelakkan sebarang transaksi terlebih caj memandangkan ramai pengguna terpaksa membuat pusingan U di kawasan bencana.

- 6.3 **Lampiran C** merupakan carta alir Pelan Mitigasi Menangani Kesesakan di plaza tol sebagai rujukan.

7.0 Proses Transaksi di lorong keluar sewaktu penutupan lebuhraya

Pengurus operasi adalah bertanggungjawab dalam menentukan perancangan transaksi di lorong. Perbincangan dalam menentukan transaksi perlu dibuat dengan ketua jabatan kerana ianya melibatkan kutipan hasil tol.

- 7.1 Transaksi Touch n Go (TnGo)

Untuk transaksi TnGo di lorong keluar ECE, jurutol yang bertugas di lorong, perlu bertanya kepada pengguna terlebih dahulu plaza tol masuk dari setiap

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 6 of 17

pemandu kenderaan. Jika pengguna memaklumkan plaza tol masuk berlainan dengan plaza tol keluar, jurutol perlu mengarahkan pengguna atau mengambil kad TnGo pengguna untuk disentuh pada reader TnGo untuk melakukan transaksi seperti biasa.

Jika pengguna memaklumkan plaza tol masuk adalah sama dengan plaza tol keluar untuk pengguna ECE atau pengguna membuat pusingan U di kawasan bencana untuk plaza tol KLK, jurutol perlu memberitahu pengguna tidak perlu menyentuh kad TnGo pada reader TnGo. Ini adalah untuk mengelakkan pengguna dari dikenakan caj maksima (pengguna ECE) atau sebarang caj untuk plaza tol KLK. Jurutol perlu memaklumkan kepada penyelia tol yang bertugas untuk membuat “override ALB” dari menara kawalan dan seterusnya jurutol perlu mencatat maklumat lengkap kenderaan pada borang JT 1.00 untuk tujuan semakan.

7.2 Transaksi Lorong Smart Tag

Lorong Smart Tag hanya akan dibuka jika lorong TnGo *dedicated* dan *multiclass* tidak dapat menampung jumlah trafik. Walau bagaimanapun, sistem Smart Tag akan dinyahaktif untuk mengelakkan pengguna dikenakan caj maksima secara automatik jika pengguna masuk dari plaza tol yang sama.

Pihak penyeliaan plaza tol akan menempatkan seorang jurutol untuk bertugas di lorong Smart Tag sepanjang tempoh pembukaan lorong Smartag yang dinyahaktif. Portable TnGo Reader akan dibekalkan untuk jurutol melakukan transaksi. Untuk setiap kenderaan yang melalui lorong Smart Tag, jurutol perlu bertanya kepada pengguna maklumat plaza tol masuk. Jika pengguna memaklumkan masuk dari plaza tol sama (untuk pengguna ECE), pengguna tidak perlu menyerahkan kad TnGo kepada jurutol. Jurutol akan mencatat maklumat lengkap kenderaan di dalam JT 1.00 sebagai kenderaan pusingan U untuk tujuan semakan.

Jika pengguna memaklumkan masuk dari plaza tol berlainan, jurutol perlu meminta kad Tngo pengguna untuk melakukan transaksi normal.

Kedua-dua jenis transaksi ini hanya digunapakai sepanjang tempoh penutupan lebuh raya dan juga untuk lorong di KLK dan lorong keluar ECE sahaja. Untuk lorong masuk plaza tol ECE, transaksi bagi setiap lorong adalah seperti biasa.

Untuk sistem tol terbuka yang hanya melibatkan kutipan elektronik, proses yang sama seperti *item 7.1* dan *7.2* di atas adalah digunapakai sebagai proses standard.

Lampiran D menunjukkan carta alir transaksi di lorong sebagai rujukan.

8.0 Proses Diskaun Tol

- 8.1 Sewaktu penutupan lebuh raya, adalah berkemungkinan pihak pengurusan akan memberi diskaun kadar tol kepada pengguna bertujuan meringankan beban

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 7 of 17

yang ditanggung oleh pengguna. ANIH Berhad sebagai Pengarah Krisis akan membuat keputusan tentang diskaun kadar tol seterusnya memberi arahan kepada jabatan IT dan juga operasi tol untuk membuat pelaksanaan.

- 8.2 *Jabatan IT yang telah menerima arahan seterusnya akan membuat semakan terlebih dahulu ke atas semua parameter yang terlibat.*
- 8.3 *Tindakan seterusnya oleh jabatan IT adalah untuk membuat atau mencipta revisi baru bagi kadar tol diskaun. Revisi baru ini adalah penting bagi membolehkan sistem di lorong membaca parameter yang betul sewaktu transaksi dilakukan.*
- 8.4 *Selesai membuat revisi baru, parameter revisi baru ini kemudiannya akan dihantar ke plaza dan lorong. Pihak IT yang berada di plaza kemudiannya akan menyemak parameter revisi baru ini sama ada telah diterima atau sebaliknya.*
- 8.5 Setelah menerima arahan diskaun tol dari ANIH dan parameter revisi baru ini telah disahkan oleh ITD, transaksi di lorong boleh dilakukan oleh jurutol bertugas seperti biasa dengan kadar tol diskaun.
- 8.6 *Semakan terhadap transaksi pertama akan dibuat oleh jabatan IT dan pihak ATM bertujuan untuk pengesahan. Jika transaksi oleh jurutol masih lagi melibatkan kadar tol normal, lorong tersebut akan ditutup buat sementara dan pihak IT akan sekali lagi menyemak dan menghantar semula revisi kadar tol yang betul.*
- 8.7 Pemantauan berkala akan dibuat oleh jabatan IT dan ATM terhadap transaksi sepanjang kadar tol diskaun berjalan untuk memastikan sistem TCS mengambil parameter yang betul.
- 8.8 Sepanjang tempoh kadar tol berdiskaun ini juga, verifikasi terhadap jumlah trafik dan hasil kutipan tol akan dilakukan oleh pihak plaza tol dan juga bahagian pengawasan tol jabatan ATM. Ini bertujuan untuk membuat pemantauan terhadap data trafik dan kutipan tol untuk diserahkan kepada pihak yang berkenaan.
- 8.9 Carta alir yang menunjukkan proses diskaun tol dilampirkan pada **Lampiran E** sebagai rujukan.

9.0 Pengurusan Informasi Kepada Pengguna di Plaza Tol

- 9.1 Sewaktu penutupan lebuh raya, hebahan maklumat berkaitan penutupan lebuh raya adalah amat penting untuk kegunaan pengguna. Pengguna sama ada yang telah terperangkap mahupun pengguna yang baru hendak memasuki

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 8 of 17

lebuhraya perlu dibekalkan dengan maklumat terperinci berkenaan penutupan tersebut.

9.2 Pihak operasi tol setelah mendapat informasi yang lengkap akan menghebahkan kepada pengguna yang melalui plaza tol melalui beberapa kaedah berikut:

9.2.1 Menampal notis dan memo di setiap pondok tol berkenaan maklumat penutupan lebuhraya

9.2.2 Menampal maklumat laluan alternatif yang boleh digunakan oleh pengguna untuk meneruskan perjalanan di pondok tol.

9.2.3 Mengedarkan maklumat laluan alternatif dalam bentuk cetakan kepada setiap pengguna sebagai panduan semasa dalam perjalanan. Penggunaan portable VMS dan juga papan tanda pemakluman penutupan lebuhraya (kerjasama dengan AME)

9.2.4 Penggunaan pengawal keselamatan di plaza tol dan juga RELA jika diperlukan untuk menyampaikan maklumat secara lisan kepada pengguna terutama dalam mengawal laluan masuk dan keluar agar pengguna mendapat maklumat secukupnya. Penyampaian maklumat secara lisan oleh jurutol yang bertugas berkaitan maklumat penutupan lebuhraya, laluan alternatif dan juga transaksi di lorong untuk keselesaan kepada pengguna.

9.2.5 Melakukan tapisan dan menyampaikan maklumat kepada pengguna sebelum lorong masuk berkenaan kawasan penutupan untuk mengelakkan pengguna terperangkap dan terpaksa membuat pusingan U di kawasan bencana.

9.3 Selain daripada hebahan secara terus di plaza tol, pihak operasi juga akan bekerjasama rapat dengan *traffic team* dalam menyalurkan maklumat kepada pengguna terutama berkenaan dengan transaksi pengguna melalui portable VMS atau pun papan tanda yang diletakkan di kawasan pusingan U (kawasan bencana) dan di kawasan *interchange* sebelum susur keluar ke plaza tol. Pihak operasi tol akan memberikan maklumat terperinci untuk dipaparkan seperti :

9.3.1 “sila serahkan kad TnGo kepada jurutol bertugas untuk mengelakkan dikenakan caj maksima” (dipamirkan di kawasan “*Interchange*”)

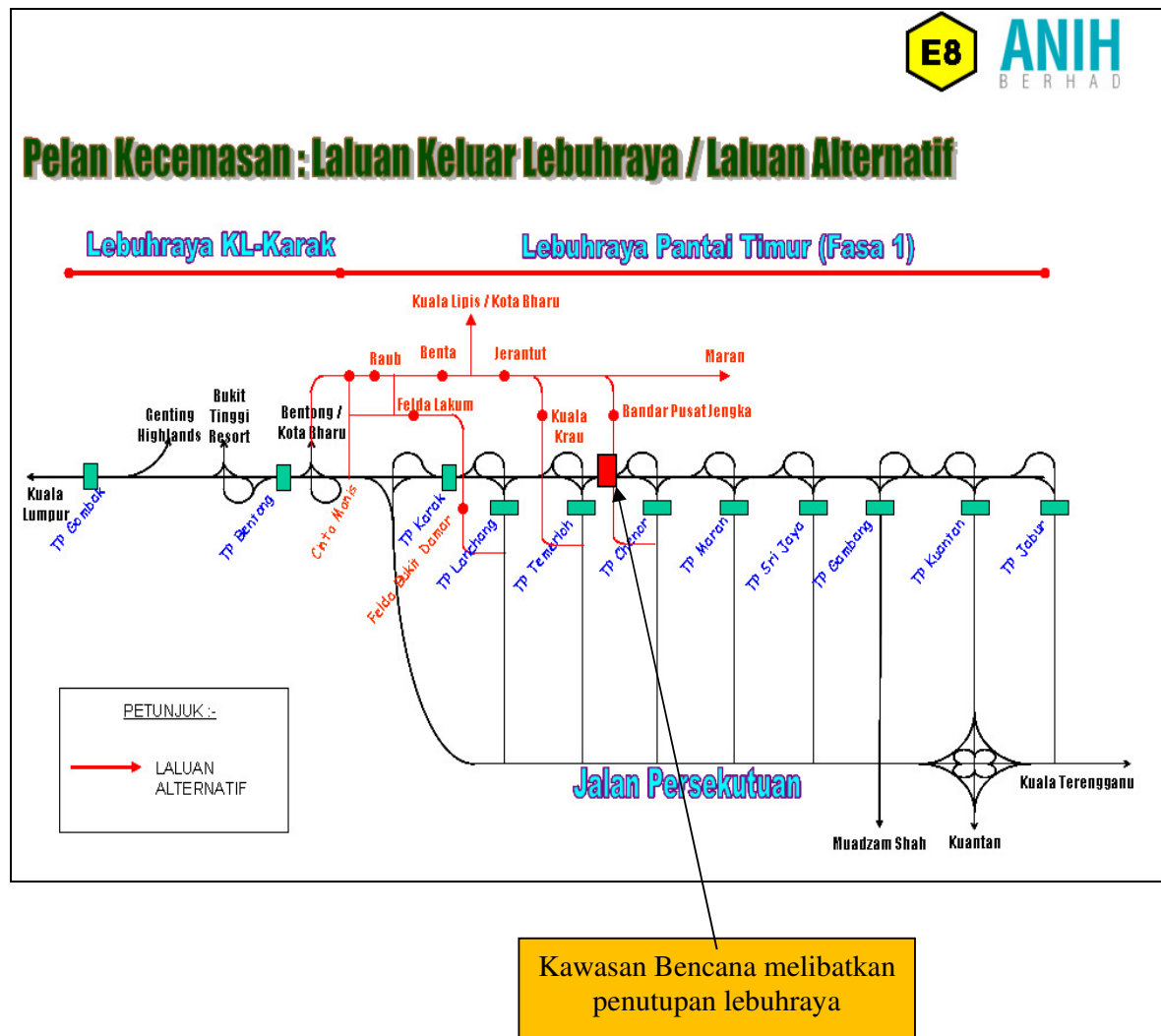
9.3.2 “sila keluar di plaza tol berasingan dari plaza tol masuk untuk mengelakkan dikenakan caj maksima” (dipamirkan di kawasan bencana)

9.4 Pihak operasi tol perlu memaklumkan kepada CCD dan jabatan berkaitan untuk membuat hebahan berkenaan penutupan lebuhraya dan jalan alternatif yang boleh digunakan oleh pengguna melalui twitter, facebook, website, televisyen dan radio. Hebahan ini adalah penting sebagai kaedah

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
	Effective Date : 18/07/2019
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Page : 9 of 17

menyampaikan maklumat terutama kepada pengguna yang masih dalam perancangan untuk menggunakan lebuhraya.

10.0 Transaksi Di Lorong - Contoh Senario Pengguna



10.1 Pelan di atas menunjukkan contoh jika bencana banjir yang melibatkan penutupan lebuhraya berlaku di antara Temerloh dan Chenor.

10.2 Contoh senario-senario pengguna yang terlibat digambarkan seperti di bawah :

10.2.1 Pengguna ETC masuk dan keluar dari plaza tol yang sama

~ Jurutol akan bertanya kepada pengguna maklumat plaza tol masuk, dan jika pengguna memaklumkan masuk dan keluar dari plaza tol yang sama, jurutol tidak akan sentuh kad Tngo. Untuk lorong multiclass

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 10 of 17

TnGo, Jurutol akan membuat transaksi Type 1 manakala di lorong dedicated TnGo, Jurutol akan memaklumkan kepada penyelia untuk membuat transaksi override (OR) dari menara kawalan dan merekodkan maklumat kenderaan pada borang JT 1.00 sebagai ETC U-Turn.

10.2.2 Pengguna ETC masuk dan keluar dari plaza berbeza

~ Jurutol akan melakukan transaksi normal

10.2.3 Pengguna KLK (*open system*) pusingan U dalam lebuhraya disebabkan bencana

~ Jurutol akan bertanya kepada pengguna dari mana dan jika pengguna memaklumkan tidak dapat melalui lebuhraya disebabkan bencana dan terpaksa membuat pusingan U , jurutol bertugas tidak akan menyentuh kad Tngo pengguna. Jurutol akan memaklumkan kepada penyelia untuk membuat transaksi (OR) dari menara kawalan dan merekodkan maklumat kenderaan pada borang JT 1.00 sebagai ETC U-Turn

10.2.4 Penutupan lebuhraya di antara Chenor dan Temerloh. Pengguna ETC masuk dari plaza ol Jabor dan ingin ke KL tetapi terpaksa membuat pusingan U dan ingin keluar melalui plaza tol Gambang

~ Jurutol di Plaza Tol Gambang akan membuat transaksi dari Jabor – Gambang. Tiada bayaran dibuat kepada pengguna untuk perjalanan dari Tol Jabor ke kawasan bencana.

10.2.5 Pengguna ETC yang terperangkap dan keluar di plaza tol yang sama sewaktu masuk selepas tempoh 24 jam.

~Jurutol akan bertanya kepada pengguna, jika pengguna masuk dari plaza tol yang sama, Jurutol tidak akan sentuh kad TnGo jika transaksi di lorong *dedicated* TnGo. Jurutol akan memaklumkan kepada penyelia untuk membuat transaksi (OR) dari menara kawalan dan merekodkan maklumat kenderaan pada borang JT 1.00 sebagai ETC U-Turn . Jika di lorong *multiclass* TnGo, jurutol akan membuat transaksi U-Turn Type 1. Jurutol akan merekodkan maklumat kenderaan pada borang JT 1.00

Nota :

lorong dedicated Tngo adalah automatic dan tiada pilihan U-Turn Type 1 berbanding lorong multiclass.

10.2.6 Pengguna ETC yang terperangkap dan keluar di plaza tol yang berlainan dari plaza tol masuk selepas tempoh 24 jam.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 11 of 17

~ Transaksi normal tetapi pengguna akan dikenakan penalti *farthest fare* jika telah sentuh kad Tngo pada reader di lorong *dedicated TnGo*.
~ Pengguna akan diminta untuk mengisi borang aduan awam PT 7.00 dan borang BA TnGo untuk pemulangan baki amaun yang dicaj dari jarak sepatutnya.

Nota :

Transaksi ini diperlukan memandangkan terdapat banyak pengguna yang sanggup menunggu di dalam lebuhraya dengan harapan lebuhraya dibuka dlm tempoh 24 jam. Terdapat juga senario jalan persekutuan juga ditutup dan pengguna tidak dapat ke mana-mana menyebabkan pengguna berada lebih lama di dalam lebuhraya (berdasarkan rekod bencana 2014)

Atau

~ Jurutol akan mengarahkan pengguna untuk menukar lorong ke lorong multiclass dengan bantuan pengawal keselamatan jika tiada kesesakan di plaza tol bagi membolehkan transaksi expired Type 1 (EJT) dilakukan.

10.2.7 Petugas lebuhraya yang ingin ke kawasan bencana

~ Jurutol di lorong masuk dan keluar tidak akan mengenakan bayaran. Jurutol akan merekod maklumat kenderaan pada borang JT 1.00

10.3 Senario-senario pengguna mungkin ada yang berlainan seperti yang digambarkan seperti di atas. Untuk sesuatu kes terpencil, perbincangan selanjutnya antara penyelia dan jurutol perlu dibuat untuk menentukan jenis transaksi yang perlu dilakukan.

Walau bagaimanapun, jika penyelia masih tidak dapat membuat keputusan tentang jenis transaksi, penyelia perlu mendapatkan pandangan dari Eksekutif Operasi atau Pengurus Operasi sebagai langkah terakhir untuk menangani situasi pengguna.

11.0 Penutup

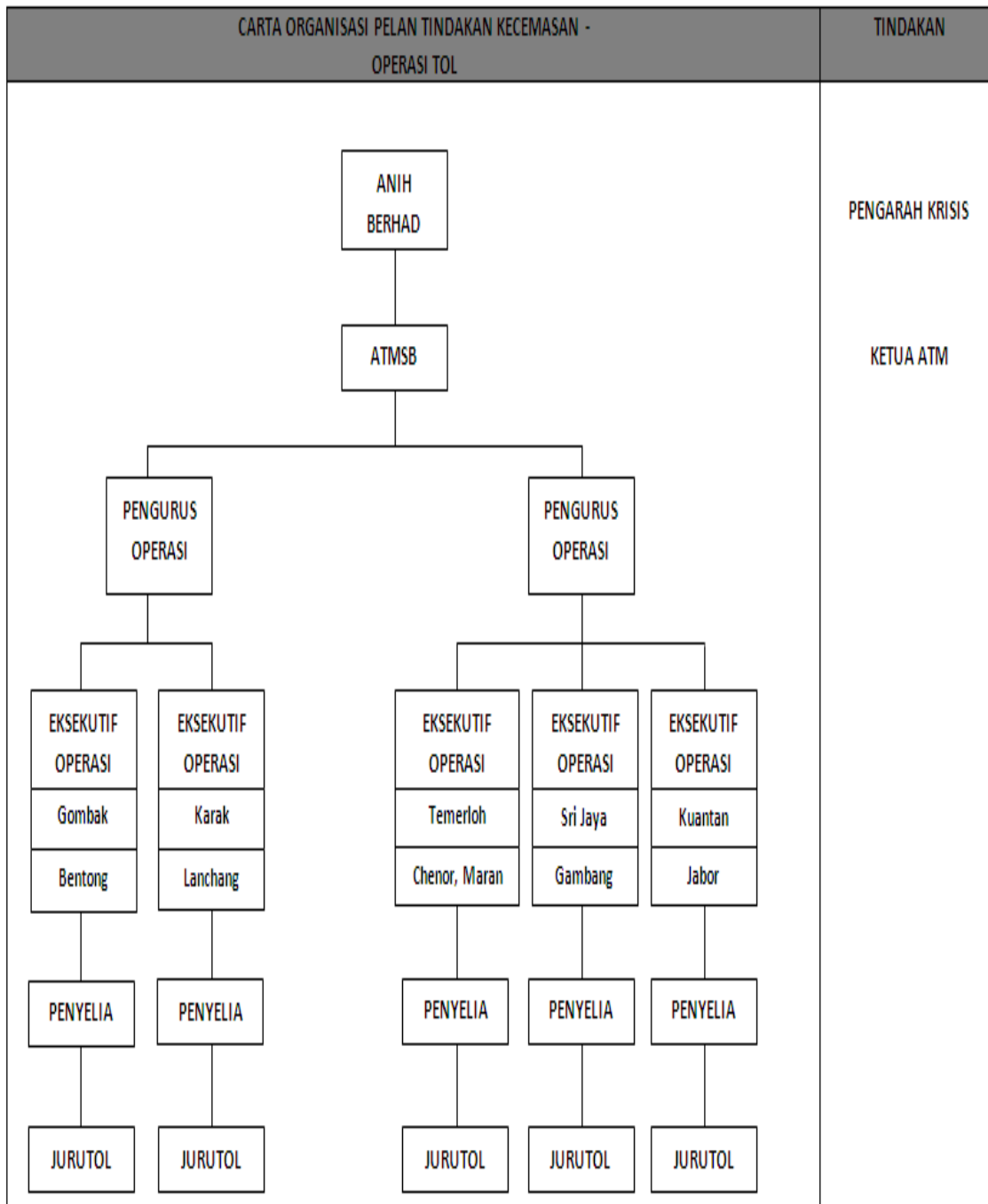
PTK yang dibangunkan ini diharapkan dapat membantu pihak operasi tol sebagai garis panduan sewaktu menghadapi bencana yang melibatkan penutupan lebuhraya. Perancangan yang teliti berkenaan pembukaan lorong dan penyampaian maklumat yang tepat kepada pengguna menjadi tunjang kepada PTK ini untuk menangani kesesakan di plaza tol dan menangani situasi serta permasalahan pengguna.

12.0 Lampiran

12.1 Lampiran A - Carta Organisasi Pelan Tindakan Kecemasan

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
	Effective Date : 18/07/2019
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Page : 12 of 17

12.2 Lampiran B – Carta Alir Pelan Tindakan Kecemasan Operasi Tol



12.3 Lampiran C - Carta Alir Pelan Mitigasi Menangani Kesesakan di Plaza Tol

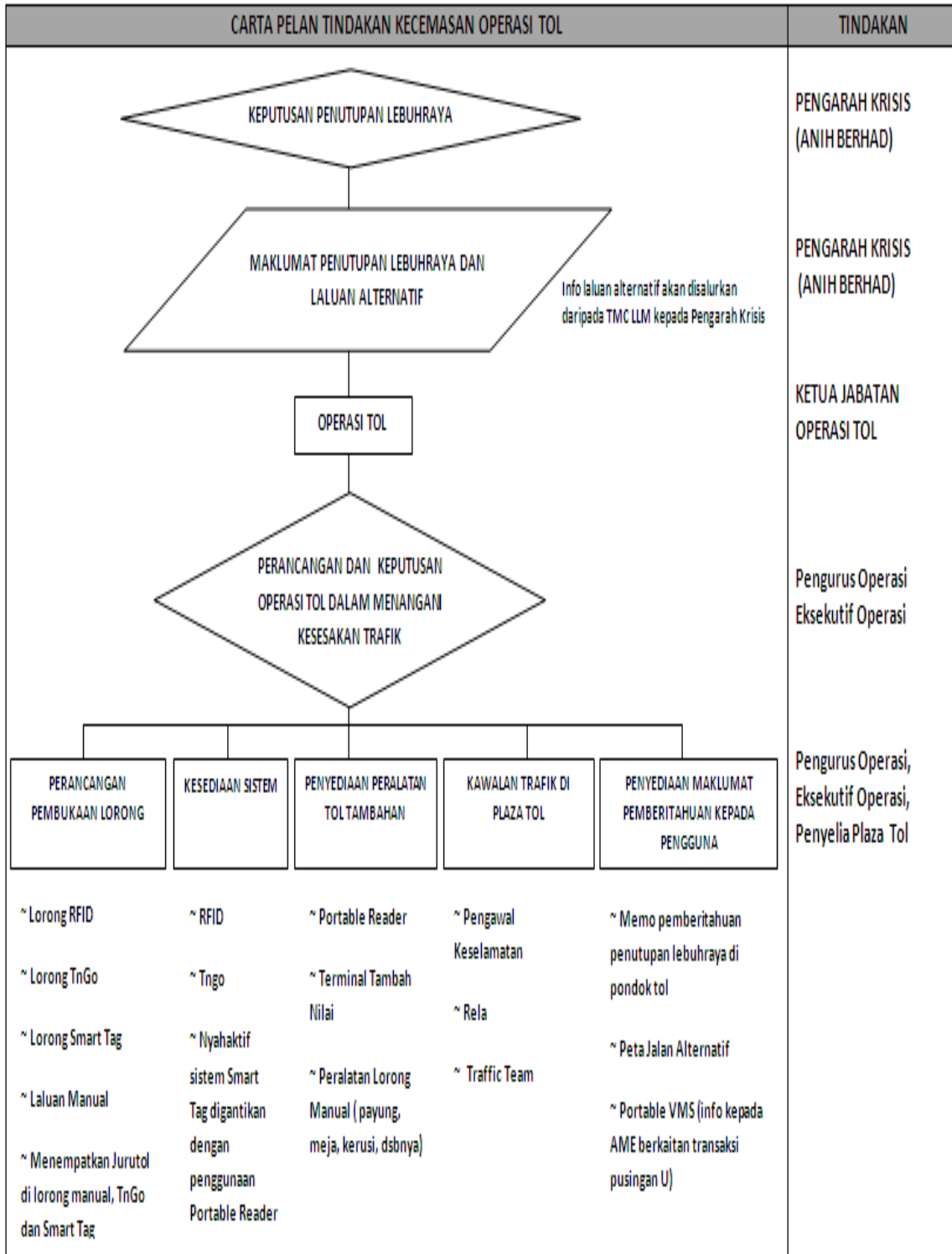
12.4 Lampiran D - Carta Alir Transaksi di Lorong

12.5 Lampiran E - Carta Alir Proses Diskaun Tol

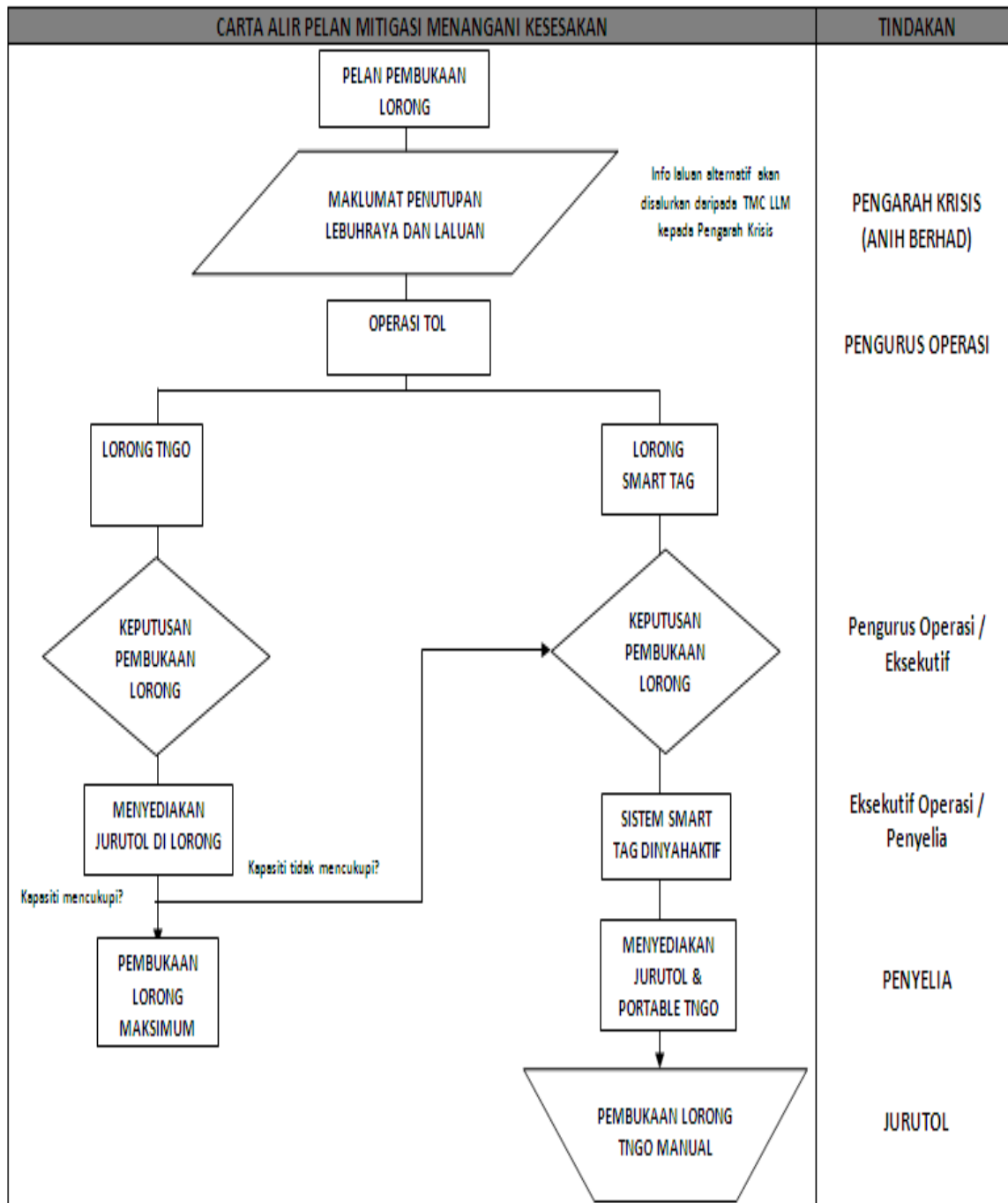
Lampiran A

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 13 of 17

Lampiran B



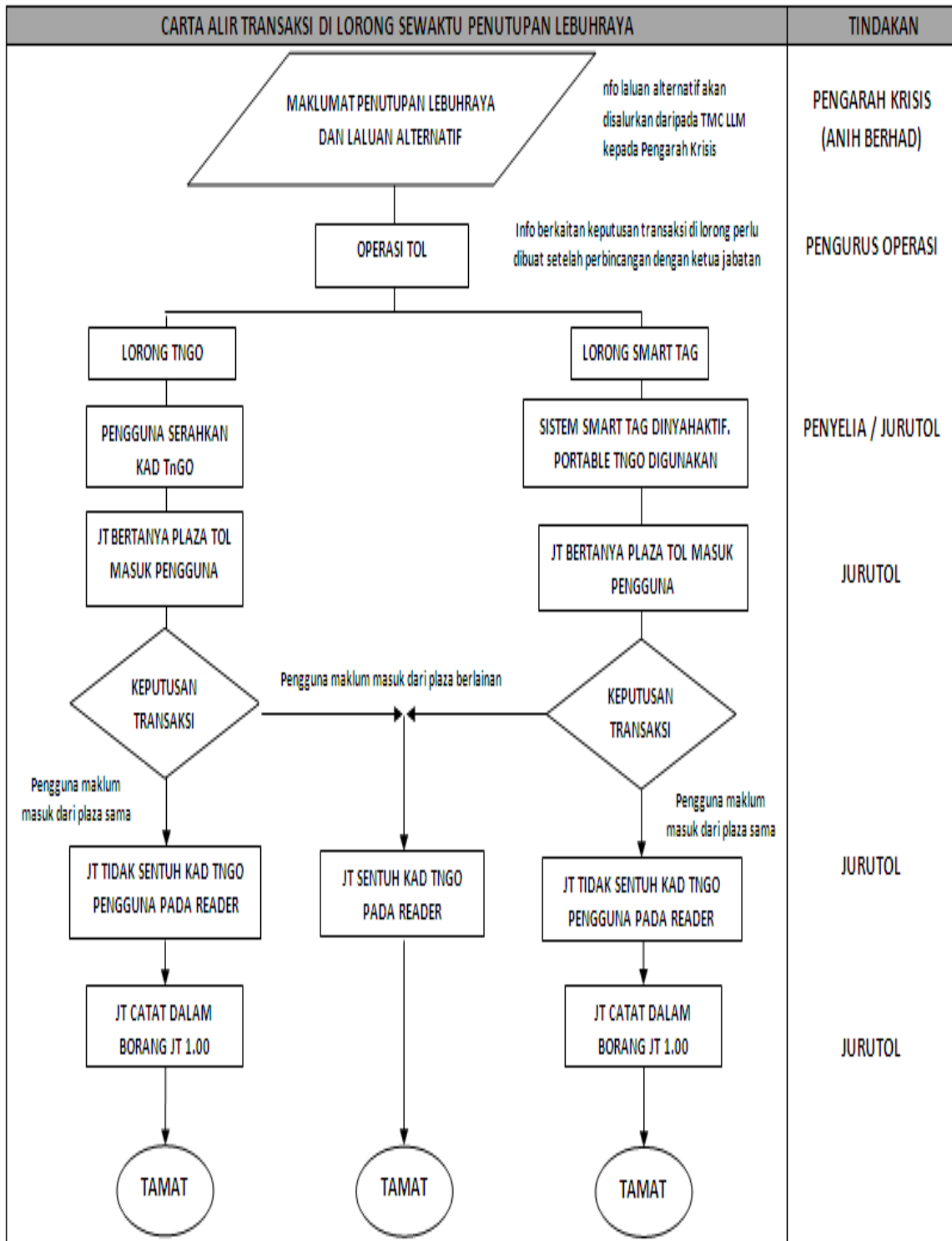
Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 14 of 17



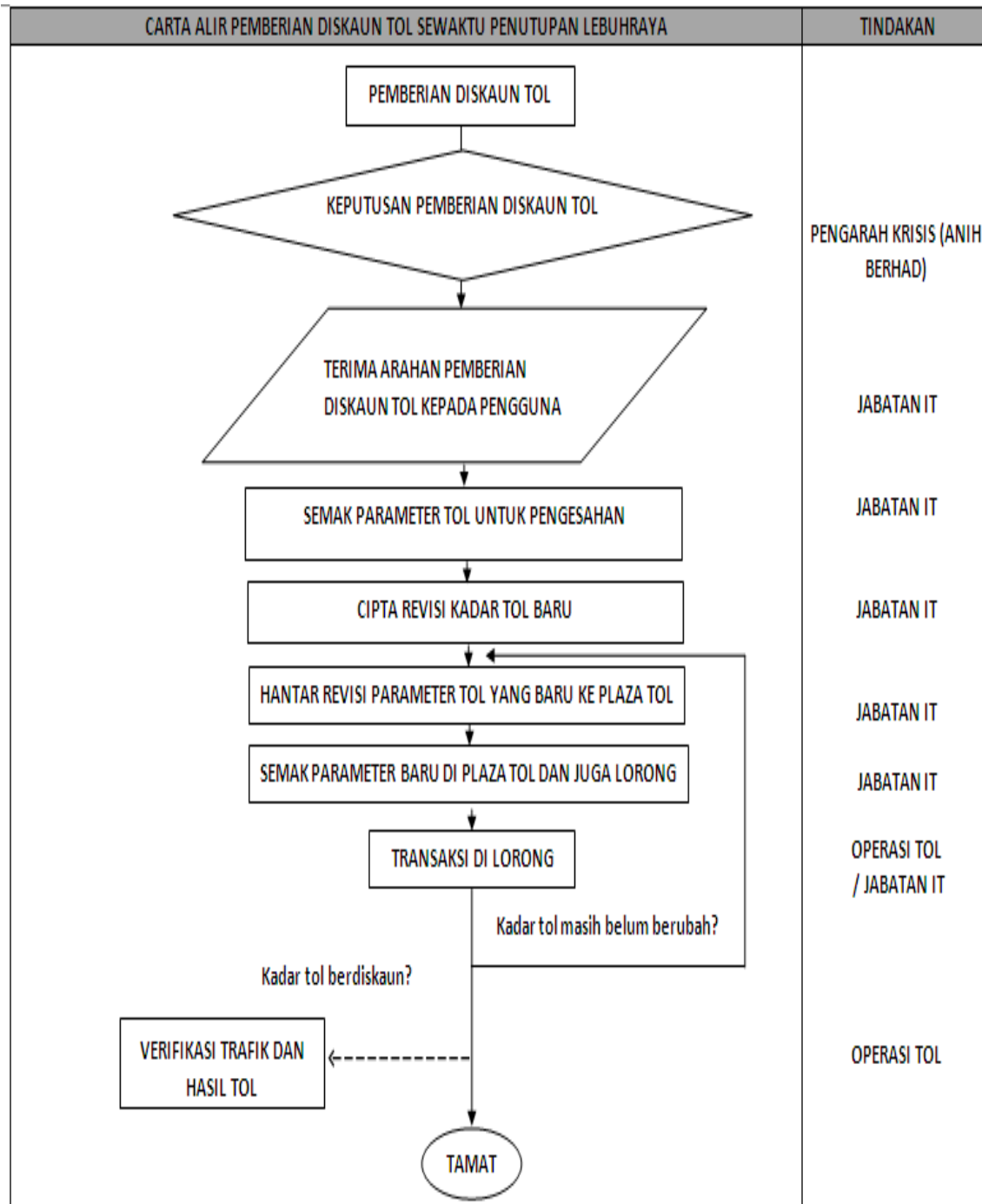
Lampiran C

CONTROLLED COPY

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 15 of 17



Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 16 of 17



Lampiran E

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 31
	Version No. : 1.0
Pelan Tindakan Kecemasan Sewaktu Bencana	Effective Date : 18/07/2019
	Page : 17 of 17

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	18/07/2019	Original Release	-	1.0