

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 1 of 11

1.0 PENGENALAN

- 1.1 ATMSB sebagai “*frontliner*” dan berinteraksi secara langsung dengan penggunadan perlu bersedia untuk menerima sebarang aduan pengguna.
- 1.2 Terdapat dua (2) jenis aduan/maklumbalas yang diterima pihak plaza untuk tindakan Alloy Toll Manangement Sdn Bhd (ATMSB).
 - i. “*Operational Matters*” :
 - a) Aduan/maklumbalas yang tidak melibatkan sistem atau transaksi kutipan elektronik.
 - b) Aduan/maklumbalas perlu ditutup dalam 3 (tiga) hari bekerja.
 - c) Contoh aduan/maklumbalas:
 - Peralatan Tol (*Toll Equipment*)
 - Khidmat Pelanggan (*Customer Service*)
 - Kurangan Pemulangan Baki / Kecuaian Jurutol (*Short Changes / TC Negligence*)
 - Trafik / Keselamatan (*Traffic / Safety*)
 - ii. “*System Matters*” :
 - a) Aduan/maklumbalas yang melibatkan sistem atau transaksi kutipan elektronik.
 - b) Aduan/maklumbalas perlu ditutup dalam 5 (lima) hari bekerja.
 - c) Contoh aduan/maklumbalas:
 - Caj Terjauh (*Farthest Charge*)
 - Caj 2 Kali (*Double Charge*)
 - Salah Caj (*Wrong Charge*)
 - Tambah Nilai TnG tidak berjaya (*Unsuccessful TnG Reload*)
 - Palang ALB jatuh atas kenderaan (*ALB hit user’s vehicle*)
- 1.3 Selain itu pihak plaza turut menerima aduan/maklumbalas untuk tindakan Syarikat/Jabatan lain dibawah MTD Group seperti berikut:
 - i. Alloy Maintenance (AME) (Contoh: Kemalangan di lebuhraya KLK dan LPT1)
 - ii. Jabatan Fasiliti (Contoh: aduan/maklumbalas berkenaan gerai/peniaga di RnR)
 - iii. LPT2 Sdn Bhd (Contoh: Kemalangan di lebuhraya LPT2, aduan/maklumbalas melibatkan transaksi Touch N Go di LPT2)

2.0 TUJUAN

Tujuan Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna ialah supaya segala bukti, rekod dan laporan diselaraskan dan pihak syarikat mempunyai rekod lengkap bagi menguruskan aduan/maklumbalas pengguna dengan sistematik.

3.0 PROSEDUR - ADUAN/MAKLUMBALAS PENGGUNA UNTUK TINDAKAN PIHAK ALLOY TOLL MANAGEMENT SDN BHD (ATMSB)

- 3.1 Pengadu akan mengisi *Borang Maklumbalas* (PT7.00 rujuk Lampiran 1) pada Bahagian I – Maklumat Maklumbalas.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 2 of 11

- 3.2 Penyelia/Penolong Penyelia bertugas perlu memastikan maklumat pada Bahagian I adalah lengkap. Sekiranya perlu, dapatkan info daripada pengadu dan dilengkapkan pada borang PT7.00. Setiap *Borang Maklumbalas* (PT7.00) mesti mempunyai nombor rujukan dan ianya adalah berturutan. Sekiranya maklumat yang diberikan tidak lengkap, aduan/maklumbalas tersebut akan ditolak.
- 3.3 Penyelia/Penolong Penyelia bertugas perlu maklumkan kepada pihak Traffic Call Centre (TCC) dan hantarkan gambar *Borang Maklumbalas* (PT7.00) pada Bahagian I melalui applikasi WhatsApp sebaik aduan/maklumbalas diterima.
- 3.4 Penyelia perlu lengkapkan *Borang Maklumbalas* (PT7.00) pada Bahagian II – Tindakan Plaza (Untuk Diisi oleh Pihak Plaza). Penyelia akan menghubungi pihak Touch N Go Careline (jika perlu) untuk tujuan siasatan pihak plaza.
- 3.5 Setelah maklumat pada Bahagian II telah lengkap diisi, penyelia yang terima aduan/maklumbalas dikehendaki fakskan/emel PT7.00 ke TCC dan Pegawai Toll Monitoring berserta dokumen di bawah (jika ada). Salinan borang PT7.00 dan dokumen sokongan akan disimpan di plaza tol.

Jenis Aduan / Maklumbalas	Dokumen
Palang ALB jatuh ke atas kenderaan pengadu / kemalangan di lorong	1. Borang Maklumbalas (PT7.00) 2. Salinan Mykad 3. Salinan lesen memandu 4. Salinan kad Touch N Go 5. Gambar kerosakan kenderaan (berwarna) 6. Transaksi pengadu di plaza tol kejadian 7. EMIS
Caj penalti/ caj dua kali/ salah caj	1. Borang Maklumbalas (PT7.00) 2. Salinan Mykad 3. Salinan kad Touch N Go 4. Salinan Laporan CRMPOS 5. Transaksi plaza tol masuk 6. Transaksi plaza tol keluar 7. EMIS (bagi kes ALB bermasalah - No Entry Info di lorong masuk)
Tambah Nilai TnG tidak berjaya	1. Borang Maklumbalas (PT7.00) 2. Salinan Mykad 3. Salinan kad Touch N Go 4. Salinan Laporan CRMPOS 5. Salinan resit tambah nilai yang tidak berjaya 6. Salinan resit baki semasa kad TnG atau transaksi plaza tol yang menunjukkan baki kad TnG tidak bertambah selepas tambah nilai.
Lain-lain aduan / maklumbalas	1. Borang Maklumbalas (PT7.00) 2. Salinan Mykad 3. Lain-lain dokumen berkaitan

- 3.6 Pegawai Toll Monitoring akan menghubungi pengadu (jika perlu) untuk mendapatkan pengesahan segala butiran dan fakta berkenaan aduan/maklumbalas pengadu. Pegawai Toll Monitoring juga akan menghubungi pihak plaza yang terlibat (jika perlu) untuk mengesahkan/membandingkan butiran dan fakta yang diberikan oleh pengadu.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 3 of 11

- 3.7 Pegawai Toll Monitoring akan melengkapkan *Borang Maklumbalas* (PT7.00) pada Bahagian III – Tindakan Jabatan (Untuk Diisi oleh HQ) dan menghubungi pengadu untuk proses menutup aduan/maklumbalas pengadu.
- 3.8 Untuk aduan yang melibatkan pemulangan wang lebih oleh pihak TNGSB, Pegawai Toll Monitoring akan memaklumkan butiran pemulangan wang tersebut kepada pihak TNGSB.
- 3.9 Pihak TNGSB bertanggungjawab membuat pemulangan wang lebih kepada pengadu. Semakan lanjut status pemulangan wang lebih akan dibuat oleh pengadu terus kepada pihak TNGSB.
- 3.10 Pegawai Toll Monitoring akan menghubungi pengadu untuk memaklumkan status aduan.
- 3.11 Salinan borang PT7.00 dan dokumen sokongan akan disimpan di HQ dan satu salinan dihantar kepada pihak ANIH Berhad untuk direkodkan dan tindakan lanjut.

Sila rujuk m/s 8 carta aliran bagi proses aduan / maklumbalas pengguna untuk tindakan pihak Alloy Toll Management Sdn Bhd (ATMSB)

4.0 PROSEDUR - ADUAN/MAKLUMBALAS PENGGUNA UNTUK TINDAKAN PIHAK SYARIKAT/JABATAN LAIN DI BAWAH MTD GROUP

- 4.1 Pengadu akan mengisi *Borang Maklumbalas* (PT7.00 rujuk Lampiran 1) pada Bahagian I – Maklumat Maklumbalas.
- 4.2 Penyelia/Penolong Penyelia bertugas perlu memastikan maklumat pada Bahagian I adalah lengkap. Sekiranya perlu, dapatkan info daripada pengadu dan dilengkapkan pada borang PT7.00. Setiap *Borang Maklumbalas* (PT7.00) mesti mempunyai nombor rujukan dan ianya adalah berturutan. Sekiranya maklumat yang diberikan tidak lengkap, aduan/maklumbalas tersebut akan ditolak.
- 4.3 Aduan/maklumbalas yang melibatkan tindakan pihak LPT2, Penyelia/Penolong Penyelia tidak perlu maklumkan kepada pihak TCC. Penyelia/Penolong Penyelia perlu lengkapkan Bahagian II (Untuk Diisi oleh Pihak Plaza) pada *Borang Maklumbalas* (PT7.00) dan dokumen hendaklah difaks/emel beserta dokumen sokongan kepada pihak LPT2 dan Pegawai Toll Monitoring (untuk makluman).
- 4.4 Untuk Aduan/maklumbalas yang melibatkan tindakan pihak syarikat / jabatan lain di bawah MTD Group, Penyelia/Penolong Penyelia bertugas perlu maklumkan kepada pihak Traffic Call Centre (TCC) dan hantarkan gambar *Borang Maklumbalas* (PT7.00) pada Bahagian I melalui aplikasi WhatsApp sebaik aduan/maklumbalas diterima.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 4 of 11

- 4.5 Penyelia/Penolong Penyelia perlu lengkapkan Bahagian II pada *Borang Maklumbalas (PT7.00)* dan sediakan dokumen sokongan yang berkenaan.
- 4.6 Penyelia/Penolong Penyelia hendaklah faks/emel *Borang Maklumbalas (PT7.00)* yang telah lengkap beserta dokumen sokongan kepada pihak TCC dan Pegawai Toll Monitoring (untuk makluman).
- 4.7 Salinan *Borang Maklumbalas (PT7.00)* dan dokumen sokongan akan disimpan di HQ sebagai rekod.

Jenis Aduan / maklumbalas	Dokumen
Kemalangan	1. Borang Maklumbalas (PT7.00)* 2. Salinan Mykad/Passport* 3. Salinan lesen memandu* 4. Salinan kad Touch N Go*** 5. Gambar kerosakan kenderaan (Berwarna)** a. Gambar Nombor Pendaftaran Kenderaan/keseluruhan kenderaan b. Gambar bahagian kenderaan yang rosak c. Gambar cukai jalan 6. Transaksi pengadu di plaza tol masuk dan keluar di LPT1** 7. Imej kenderaan masuk dan keluar (Berwarna)*** →Bagi aduan“cermin kenderaan pecah akibat terkena batu dari aktiviti potong rumput” sahaja
Lain-lain aduan / maklumbalas	1. Borang Maklumbalas (PT7.00)* 2. Salinan Mykad* 3. Lain-lain dokumen berkaitan

* Salinan dokumen wajib

** Jika pengadu membawa kenderaan ke plaza

*** Salinan dokumen pilihan (Jika ada)

Bagi aduan/maklumbalas kemalangan di LPT2, tambahan *Borang Aduan LPT2* (Lampiran 2) perlu dilengkapkan.

Sila rujuk m/s 9 carta aliran bagi proses aduan / maklumbalas pengguna untuk tindakan pihak Syarikat/ Jabatan lain di bawah MTD Group

5.0 PERTANYAAN PENGGUNA

- 5.1 Semasa di lorong, pengadu boleh membuat pertanyaan kepada Jurutol bertugas.
- 5.2 Setiap pertanyaan berkaitan operasi tol semasa pengadu di lorong perlu dijawab oleh Jurutol. Sekiranya soalan tidak berkaitan dengan operasi tol, Jurutol akan minta pengguna untuk menghubungi pihak berkenaan.

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 5 of 11

- 5.3 Sekiranya pertanyaan pengguna berkaitan operasi tol tidak boleh dijawab, Jurutol perlu interkom dan dapatkan maklumat daripada Penyelia / Penolong Penyelia Tol. Penyelia / Penolong Penyelia Tol akan mendapatkan maklumat berkenaan pertanyaan pengguna dan maklum kepada Jurutol.
- 5.4 Setiap pertanyaan yang diterima oleh Jurutol hendaklah dimaklumkan kepada Penyelia/Penolong Penyelia tol melalui interkom.
- 5.5 Penyelia/Penolong Penyelia tol perlu menjawab pertanyaan yang berkaitan operasi tol sahaja sekiranya menerima pertanyaan daripada pengguna. Pengguna akan diminta hubungi pihak yang berkenaan untuk sebarang pertanyaan yang tidak berkaitan dengan operasi tol.
- 5.6 Penyelia / Penolong Penyelia tol akan masuk semua pertanyaan yang diterima ke dalam rekod “User Enquiry” dan dikemaskini pada setiap syif.
- 5.7 Data berkenaan “User Enquiry” yang telah dikemaskini akan diemail kepada Pegawai Toll Monitoring untuk tujuan rekod.
- 5.8 Pegawai Toll Monitoring akan menyimpan data “User Enquiry” daripada setiap plaza tol untuk tujuan rekod.

Sila rujuk m/s 10 carta aliran bagi proses Pertanyaan Pengguna.

6.0 INFO TAMBAHAN

- 6.1 Pegawai Toll Monitoring akan emel atau faks *Ringkasan Status Aduan/Maklumbalas Pengguna* kepada Plaza Tol setiap bulan untuk rujukan pihak plaza. *Ringkasan Status Aduan/Maklumbalas* yang terkini hendaklah difailkan oleh pihak plaza bersama-sama *Borang Maklumbalas* (PT 7.00).
- 6.2 Sekiranya pengadu masih tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak ATMSB, maklumbalas/aduan dipanjangkan kepada pihak ANIH Berhad ataupun pengadu dirujuk kepada pihak ANIH Berhad.

7.0 REKOD KUALITI

No.	Title of Records	Retention Period (Year)
1	PT 7.00 – Borang Maklumbalas	3

8.0 ELEMEN BERKAITAN

- 8.5.4 Property Belong to Customers or External Providers
- 8.5.6 Post Delivery Activities


Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
	Effective Date : 24/08/2020
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	Page : 6 of 11

Lampiran 1 - Borang Maklumbalas (PT7.00)

BORANG MAKLUMBALAS		PT 7.00
NO. RUJUKAN :	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> [A] [A] / [] [] [] [] / [] [] [] [] / [] [] [] [] / [] [] [] [] </div>	
BAHAGIAN I - MAKLUMAT MAKLUMBALAS		
Nama :	No. Mykad :	
Alamat :	No. Telefon :	
	E-Mail :	
	No. Kad Touch n' Go :	
	(Jika berkaitan)	
Tarikh & Masa Laporan :	Tempat Kejadian :	
Tarikh & Masa Kejadian :	No. Akaun Bank :	
Jenis & Warna Kenderaan :	Nama Bank :	
No. Pendaftaran Kenderaan :	* Bagi tujuan pemulangan (Refund) caj lebihan oleh pihak Touch n' Go	
Butiran Maklumbalas :		
<p>** Harap maklum bahawa pihak kami memerlukan kebenaran anda untuk mengguna, memproses dan mendedahkan maklumat serta data peribadi anda bagi tujuan siasatan terhadap aduan, cadangan serta maklumbalas anda. Dengan membekalkan maklumat sedemikian, anda bersetuju bahawa pihak kami boleh mengguna, memproses dan mendedahkan maklumat untuk tujuan seperti dinyatakan di atas.</p>		
		Tandatangan Pengguna
BAHAGIAN II - TINDAKAN PLAZA (UNTUK DIISI OLEH PIHAK PLAZA)		
1) Maklum Kepada TCC		2) Faks/ Email Kepada TCC
a) Nama Penerima :	a) Nama Penerima :	
b) Tarikh & Masa :	b) Tarikh & Masa :	
Plaza & Lorong Masuk :	No. EMIS :	
Plaza & Lorong Keluar :	No. Rujukan CRMPOS :	
Hasil Siasatan Plaza :		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>Penerima Maklumbalas</p> <p>Tandatangan : _____</p> <p>Nama : _____</p> </div> </div>		
BAHAGIAN III - TINDAKAN JABATAN (UNTUK DIISI OLEH HQ)		
<input type="checkbox"/> ATM <input type="checkbox"/> AME <input type="checkbox"/> Lain-lain : _____		No. Rujukan TCC : [] [] [] []
Punca Kejadian : _____		
Tindakan Pembaikan : _____		
Tindakan Pembetulan : _____		
Hasil Tindakan Pembetulan : _____		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>_____</p> <p>Keberkesanan Tindakan Pembetulan</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>Di sahkan oleh : _____</p> <p>Tandatangan : _____</p> <p>Nama : _____</p> <p>Tarikh : [] [] [] [] [] []</p> <p>Status : Buka / Tutup</p> </div> </div>		
<p>Sila hubungi nombor berikut untuk pertanyaan berkenaan aduan :</p> <p><input type="checkbox"/> Touch n Go Careline (03-2714 8888)</p> <p><input type="checkbox"/> LPT Line (09-5479 111 / 1700 818 700)</p>		
Version 1.7		

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 7 of 11

Lampiran 2 - Borang Aduan LPT2

<p>No. Siri Aduan (Borang P.18):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Tuan/Puan, ADUAN/TUNTUTAN KEROSAKAN KENDERAAN NO. _____ <i>(nyatakan no. kenderaan)</i></p> <p>Kami merujuk kepada aduan/tuntutan anda di Plaza Tol pada.....</p> <p>Pihak kami akan menyiasat dan mempertimbangkan aduan/tuntutan anda. Pembayaran tuntutan adalah bergantung kepada hasil siasatan, di mana sekiranya terdapat kecuaiian melampau di pihak kami dalam mengambil langkah-langkah sewajarnya untuk memastikan keselamatan pengguna lebuhraya. Kami tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kejadian yang berlaku di luar kawalan munasabah kami, iaitu jika kami tidak dimaklumkan/tiada maklumat awal mengenainya.</p> <p>Anda dinasihatkan untuk memaklumkan syarikat insurans anda mengenai kejadian tersebut. Kami tidak akan bertanggungjawab atas sebarang kesulitan yang timbul di antara pihak anda dan syarikat insurans berikutan kegagalan anda berbuat demikian. Untuk membolehkan kami menyiasat aduan/tuntutan anda, sila serahkan dokumen berikut (No.1 – 9) dalam masa tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh kejadian ke alamat di bawah:</p> <p>Lebuhraya Pantai Timur 2 Sdn. Bhd Kompleks Plaza Tol Ajil, Persimpangan Bertingkat Ajil LPT 2, 21800 Ajil, Terengganu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan asal kos baik-pulih kenderaan / sebutharga / bukti pembayaran 2. Salinan bil dan laporan perubatan (untuk kecederaan fizikal – <i>sekiranya ada</i>) 3. Salinan asal laporan polis 4. Resit tol atau no. siri kad "Touch n Go" 5. Gambar kerosakan kenderaan sebelum dan selepas dibaiki 6. Salinan Kad Pendaftaran Kenderaan 7. Salinan Kad Pengenalan dan Lesen Memandu 8. Salinan Polisi Insuran kenderaan / "Cover Note" 9. Pengesahan tuntutan insurans kenderaan ("Discharge Voucher" dari syarikat insurans) <p>Penghantaran dokumen diatas hanyalah bagi tujuan penyiasatan semata-mata dan tidak boleh dianggap sebagai persetujuan pembayaran atau kebertanggungjawaban kami. <i>Keputusan aduan/tuntutan akan dimaklumkan melalui surat dalam masa tiga puluh (30) hari bekerja selepas kami menerima dokumen lengkap dari anda.</i> Sekiranya aduan/tuntutan anda melibatkan isu teknikal atau undang-undang, tempoh siasatan mungkin akan dilanjutkan sehingga keputusan dimuktamadkan. Kami berhak menolak aduan/tuntutan anda jika dokumen yang dikehendaki tidak lengkap atau sudah melebihi tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh kejadian.</p> <p>Dengan menyerahkan data peribadi anda dan dokumen di atas, anda mengesahkan bahawa segala maklumat yang diberikan adalah tepat dan sahih. Anda juga bersetuju untuk kami menggunakan, memproses dan mendedahkan maklumat anda kepada agen kami, termasuk tetapi tidak terhad kepada syarikat insurans, broker, pihak peguam dan pihak kontraktor bagi tujuan penyiasatan dan pentaksiran aduan/tuntutan anda. Sekian dimaklumkan.</p>	 <p>"Tanpa Prasangka"</p>
<p>Yang Benar,</p> <p>.....</p> <p>(Nama Penyelia & Cop Plaza) nombor fax)</p>	<p>Pengesahan Pengadu:</p> <p>.....</p> <p>(Tandatangan) (Alamat e-mail /</p>

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 8 of 11

PROCESS	TIME TAKEN	PIC	REF
ISI BORANG MAKLUMBALAS		PENGGUNA	3.1
PASTIKAN MAKLUMAT PADA BORANG PT7.00 (BAHAGIAN I) LENGKAP	SERTA MERTA	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	3.2
HUBUNGI TCC DAN HANTAR GAMBAR BORANG PT7.00 (BAHAGIAN I) MELALUI APLIKASI WHATSAPP	SERTA MERTA	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	3.3
LENGKAPKAN BORANG PT7.00 (BAHAGIAN II)	2 HARI	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	3.4
FAKS/ EMAIL BORANG PT7.00 DAN DOKUMEN SOKONGAN	1 HARI	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	3.5
HUBUNGI PENGADU/PIHAK PLAZA UNTUK PENGESAHAN FAKTA ADUAN (JIKA PERLU)	1 HARI BEKERJA	PEGAWAI TOLL MONITORING (HQ)	3.6
LENGKAPKAN BORANG PT7.00 (BAHAGIAN III)	1 HARI BEKERJA	PEGAWAI TOLL MONITORING (HQ)	3.7
<div> <div>PEMULANGAN LEBIHAN WANG OLEH PIHAK TNGSB</div> <div> <div>YA</div> <div>MAKLUM BUTIRAN PEMULANGAN LEBIHAN WANG KEPADA TNGSB</div> <div>MEMULANGKAN LEBIHAN WANG KEPADA PENGGUNA</div> </div> <div>TIDAK</div> </div>	1 HARI	PEGAWAI TOLL MONITORING (HQ)	3.8
HUBUNGI PENGADU DAN MAKLUM STATUS ADUAN & PENEMUAN	1 HARI BEKERJA	PEGAWAI TOLL MONITORING (HQ)	3.10
HANTAR SALINAN BORANG PT7.00 DAN DOKUMEN SOKONGAN	1 HARI BEKERJA	PEGAWAI TOLL MONITORING (HQ)	3.11
END		ANIH BHD	
TOTAL TIME TAKEN	8 HARI		

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 9 of 11
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	

PROCESS	TIME TAKEN	PIC	REF
<div>ISI BORANG MAKLUMBALAS</div>		PENGGUNA	4.1
<div>PASTIKAN MAKLUMAT PADA BORANG PT7.00 (BAHAGIAN I) LENGKAP</div>	SERTA MERTA	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	4.2
<div> <div>ADUAN / MAKLUMBALAS DI BAWAH TINDAKAN PIHAK LPT2</div> <div> <div>YA</div> <div>LENGKAPKAN BORANG PT7.00 (BAHAGIAN II)</div> <div>FAKS/ EMAIL BORANG PT7.00 DAN DOKUMEN SOKONGAN</div> <div>TIDAKAN LPT2</div> <div>END</div> </div> <div>TIDAK</div> </div>	SERTA MERTA	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	4.3
<div>HUBUNGI TCC DAN HANTAR GAMBAR BORANG PT7.00 (BAHAGIAN I) MELALUI APPLIKASI WHATSAPP</div>	SERTA MERTA	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	4.4
<div>LENGKAPKAN BORANG PT7.00 (BAHAGIAN II)</div>	2 HARI	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	4.5
<div>FAKS/ EMAIL BORANG PT7.00 DAN DOKUMEN SOKONGAN</div>	1 HARI	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA	4.6
<div>REKOD DAN SIMPAN SALINAN BORANG PT7.00 DAN DOKUMEN SOKONGAN</div>	1 HARI BEKERJA	PEGAWAI TOLL MONITORING (HQ)	4.7
<div>END</div>			
TOTAL TIME TAKEN	4 HARI		

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 10 of 11
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	

PROCESS	TIME TAKEN	PIC	REF
		PENGUNA	5.1
	SERTA MERTA	JURUTOL	5.2
	SERTA MERTA	JURUTOL	5.2
	SERTA MERTA	JURUTOL	5.3
	SERTA MERTA	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA TOL	5.3
	SERTA MERTA	JURUTOL	5.4
	SERTA MERTA	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA TOL	5.5
	SETIAP SYIF	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA TOL	5.6
	1 HARI	PENYELIA / PENOLONG PENYELIA TOL	5.7
	1 HARI BEKERJA	TM	5.8
TOTAL TIME TAKEN		2 HARI BEKERJA	

Alloy Toll Management Sdn Bhd	Doc. No. : PM 28
	Version No. : 1.2
Prosedur Aduan / Maklumbalas Pengguna	Effective Date : 24/08/2020
	Page : 11 of 11

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

NO.	DATE	REASON	CHAPTER	VERSION
1	15/02/2018	Original Release	-	1.0
2	21/07/2020	New inserted as per finding during First (1st) Surveillance Audit Report by CI international Certification Sdn Bhd which Customer Enquiry is received at various toll plaza but is not adequately defined and documented in the system.	5.0	1.1
3	24/08/2020	<p>1. Procedure updated to be inline with new format.</p> <p>2. Amendment on :</p> <p>i – “No.Borang TnGo” to “No.Rujukan CRMPOS”</p> <p>ii – New Inserted on :</p> <p>Sila hubungi nombor berikut untuk pertanyaan berkenaan aduan :</p> <p><input type="checkbox"/> Touch n Go Careline (03-2714 8888)</p> <p><input type="checkbox"/> LPT Line (09-5479 111 / 1700 818 700)</p>	<p>-</p> <p>Lampiran 1</p>	1.2