

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 1 of 9 |

1) Transaksi Kecuali – KLK dan Lorong Keluar ECE

- i) Apabila Jurutol memaklumkan Penyelia menerusi interkom terdapat kenderaan kecuali lalu di lorong tersebut, Penyelia perlu mengesahkan kenderaan tersebut adalah kenderaan kecuali (bagi kecuali berlambang).

Jika kenderaan kecuali tersebut adalah kenderaan persendirian, semasa proses serahan, Penyelia perlu memastikan maklumat kenderaan kecuali yang direkodkan oleh Jurutol di borang JT 1.00 (B) adalah sama seperti yang terdapat pada pas pengecualian yang diserahkan oleh pemandu kepada Jurutol.

- ii) Penyelia dikehendaki mengesahkan semua transaksi kecuali berdasarkan gambar dan transaksi yang telah dicetak di 'Individual Transaction'.
- ii) Kepilkan data kecuali yang telah dicetak bersama-sama dengan dokumen tol.

2) Transaksi Pencerobohan – KLK dan Lorong Keluar ECE

A. Jika Pemandu tidak berhenti

- i) Apabila Jurutol memberitahu Penyelia menerusi interkom terdapat kenderaan Ceroboh Awam, Penyelia perlu mencetak gambar transaksi tersebut dari Individual Transaction 'Supervisor Console Workstation' (SCW).
- ii) Penyelia perlu mengesahkan gambar-gambar Ceroboh Awam ini.
- iii) Kepilkan gambar – gambar Ceroboh Awam bersama-sama dengan dokumen tol.
- iv) Buat laporan polis sekiranya terdapat kerosakan pada peralatan tol akibat dari Ceroboh Awam tersebut.

B. Pemandu berhenti tetapi tidak membuat bayaran tol

- i) Apabila Jurutol memberitahu Penyelia menerusi interkom terdapat kenderaan yang berhenti tetapi tidak membuat bayaran tol, Penyelia perlu ke lorong untuk mendapatkan bayaran tol dari pemandu tersebut.
- ii) Jika pemandu tersebut masih enggan membuat bayaran tol, kenderaan tidak dibenarkan keluar dari lebuhraya sehingga bayaran tol dijelaskan.

C. U-Turn tidak bayar – Lorong Keluar Multi Class, ECE sahaja

- i) Jurutol maklumkan kepada penyelia sebaik mengenalpasti pengguna U-Turn melalui bacaan Kad Touch N Go.
- ii) Penyelia semak masa masuk kenderaan tersebut di 'Individual Transaction' Lorong Masuk.

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 2 of 9 |

iii) Jurutol membuat pilihan :

Type 1

Sekiranya pengguna berada di dalam lebuhraya kurang 5 minit, tiada bayaran tol akan dikenakan. Jurutol dikehendaki mencatatkan maklumat di JT 1.00 (A) dan maklumat Individual Transaction lorong keluar dan lorong masuk serta gambar Transaksi dari SCW dilampirkan bersama dokumen tol.

Type 2

Sekiranya pengguna berada di dalam lebuhraya melebihi 5 minit, caj terjauh akan dikenakan dan jurutol dikehendaki mencatatkan maklumat transaksi/kenderaan di JT 1.00.

iv) Jika pengguna yang dikenakan caj terjauh tidak berpuas hati, pengguna diminta untuk mengisi borang PT 7.00 Borang Maklumbalas untuk tindakan dan siasatan lanjut.

3) ‘Class Discrepancy’ – KKK dan Lorong Keluar ECE

Semasa proses serahan dan penyesuaian, jika terdapat ‘Class Discrepancy’ pada transaksi Jurutol, tindakan berikut perlu dilakukan:

- Penyelia perlu mengesahkan setiap transaksi kenderaan ‘Class Discrepancy’ di Individual Transaction.
- Cetak ‘Individual Transaction’ , kategori ‘AVC Class Discrepancy’.
- Maklumkan kepada Pegawai Operasi sekiranya terdapat unsur-unsur penyelewengan atau percanggahan di antara gambar yang dicetak dengan transaksi yang dilakukan oleh Jurutol untuk siasatan dan tindakan selanjutnya.
- Kepilkan cetakan Individual Transaction dan gambar ‘AVC Class Discrepancy’ bersama-sama dengan dokumen tol.

4) ‘Class Mismatch’ – Lorong Keluar ECE Sahaja

Semasa proses serahan dan penyesuaian, jika terdapat ‘Class Mismatch’ pada transaksi Jurutol, tindakan berikut perlu dilakukan:

- Cetak ‘Individual Transaction’ , kategori ‘Class Mismatch’.

Contoh :

| EXIT | AVC | ENTRY |
|-------------|------------|--------------|
| 2 | 3 | 1 |
| 5 | 3 | 1 |

- Cetak semua Transaksi dan gambar ‘Class Mismatch’ melalui Individual Transaction.

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 3 of 9 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | |

- iii) Penyelia dikehendaki mengesahkan gambar-gambar 'Class Mismatch'. Maklumkan kepada Pegawai Operasi sekiranya terdapat unsur-unsur penyelewengan atau percanggahan di antara gambar yang dicetak dengan transaksi yang dilakukan oleh Jurutol untuk siasatan dan tindakan selanjutnya.
- iv) Kepilkan gambar 'Class Mismatch' yang dicetak bersama-sama dengan dokumen tol.

5) Transaksi Kad Touch N Go Hilang – Lorong Keluar ECE Sahaja

- i. Jika pengguna maklum kad Touch N Go hilang, Penyelia perlu menyemak dengan plaza masuk bahawa kenderaan tersebut ada melakukan transaksi di lorong masuk . Jika terdapat pengesahan dari plaza masuk, jurutol perlu ambil bayaran tunai mengikut kadar tol sebenar.
- ii. Jika tiada pengesahan dari plaza masuk, pengguna akan dikenakan kadar caj terjauh. Jika pengguna tidak berpuashati, pengguna boleh mengisi borang PT 7.00 Borang Maklum Balas.
 - a) Arahkan jurutol untuk buat catatan di JT 1.00
 - b) Buat pelarasan semula pada jumlah hasil tunai di 'End of Job' Jurutol berkenaan. Trafik dan hasil untuk transaksi tersebut akan ditambah di SCW – 'Reconciliation Module - Mod Tunai'.

Tuntutan Perbezaan Caj Maksima Selepas Kad Touch N Go Ditemui Oleh Pengguna

- 1) Jika pengguna menjumpai semula kad Touch N Go yang hilang dan pengguna telah dikenakan caj terjauh, pengguna perlu mengisi borang maklumbalas (PT 7.00) untuk membuat tuntutan perbezaan caj terjauh.
- 2) Penyelia perlu mengambil salinan kad Touch N Go pengguna dan menyemak di SCW berkaitan transaksi di plaza masuk kad Touch N Go berkenaan. Salinan transaksi perlu disertakan pada borang PT 7.00 untuk tindakan lanjut.
- 3) Tuntutan hanya boleh dibuat dalam tempoh 30 hari dari tarikh transaksi.

6) Transaksi Kad Touch N Go Masalah (Kad Tidak Sah) – ECE Sahaja

Untuk transaksi Kad Touch N Go Masalah (Kad Tidak Sah) Jurutol perlu bertanya kepada Pemandu maklumat Plaza Masuk dan mendapatkan kad Touch N Go pengguna. Tindakan berikut perlu diambil:

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 4 of 9 |

- i) Jurutol perlu membaca Mfg no Kad Touch N Go pengguna. Penyelia hubungi plaza masuk seperti yang diberitahu pengguna untuk tujuan pengesahan. Jika telah dapat pengesahan plaza masuk, arahkan Jurutol untuk ambil bayaran tunai berdasarkan kadar tol plaza masuk sahaja. Arahkan Jurutol buat catatan pada borang JT 1.00 (D) maklumat kenderaan. Jika maklumat masuk tidak dapat disahkan, pengguna perlu membuat bayaran caj terjauh.
- ii) Buat pelarasan semula pada jumlah hasil tunai di 'End of Job' Jurutol berkenaan. Trafik dan hasil untuk transaksi tersebut akan ditambah di 'SCW-Reconciliation Module – Mod Tunai'.

7) **Reset**

Apabila Jurutol maklum bahawa 'Lane Traffic Light' (LTL) tidak bertukar dari hijau ke merah atau Automatic Lane Barrier (ALB) tidak jatuh semula selepas kenderaan melepasi lorong dan Jurutol perlu menekan butang reset untuk transaksi seterusnya, tindakan berikut perlu dilakukan oleh Penyelia:

- i) Periksa lorong berkenaan bagi memastikan tiada objek yang menghalang 'Opical Barrier (OB).
- ii) Jika LTL masih tidak bertukar ke merah atau ALB tidak turun selepas kenderaan melepasi lorong walaupun tiada objek yang menghalang OB, Penyelia perlu mengarahkan supaya lorong berkenaan ditutup. Hubungi Kontraktor penyelenggaraan untuk melakukan pemeriksaan lanjut dan tindakan pembaikan.
- iii) Sekiranya lorong tidak dapat ditutup disebabkan faktor keperluan operasi, Penyelia perlu memastikan Jurutol menekan butang reset untuk setiap kenderaan yang lalu di lorong tersebut. Pastikan kamera di lorong berfungsi untuk tujuan pengesahan transaksi.
- iv) Penyelia dikehendaki mencetak semua laporan 'Individual Transaction' bagi Jurutol yang bertugas di lorong yang bermasalah ini dan mengesahkannya. Maklumkan kepada Pegawai Operasi dengan segera sekiranya terdapat unsur-unsur yang meragukan pada laporan transaksi Jurutol terbabit untuk siasatan lanjut.

8) **Transaksi Kad Tamat Tempoh Touch N Go – Lorong Keluar Multi Class ECE Sahaja**

- i) Beza diantara masa masuk dengan masa keluar yang melebihi 20 jam.
- ii) Transaksi 'Excessive Journey' terpapar dan Jurutol dikehendaki mendapatkan maklumat daripada pengguna punca transaksi kad Touch N Go tamat tempoh.

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 5 of 9 |

- iii) Jurutol akan mencatat dan memaklumkan kepada penyelia maklumat pengguna iaitu nombor pendaftaran kenderaan, kelas, masa masuk, Plaza Masuk dan punca kad tersebut tamat tempoh di Laporan JT 1.00.
- iv) Penyelia dikehendaki mengarahkan jurutol untuk memilih <Type 1> atau <Type 2>.

Type 1

Sekiranya alasan pengguna adalah munsabah dan pengguna dikenakan kadar tol biasa.

Nota :

- i) **Jika pengguna memberi alasan kenderaan rosak, salinan resit baik pulih perlu diberikan kepada penyelia sebagai bukti dan kadar tol biasa dikenakan kepada pengguna tersebut. Jurutol perlu merekodkan maklumat lengkap kenderaan di JT 1.00 bahagian D (Pindaan kutipan) bagi tujuan penyesuaian rekod dan penyesuaian manual.**
- ii) **Salinan resit baik pulih kenderaan tersebut perlu diberi pada penyelia untuk tujuan lampiran di dokumen tol.**

Type 2

Sekiranya alasan pengguna tidak munasabah dan caj maksima akan dikenakan. Jika pengguna tidak berpuas hati, pengguna diminta untuk mengisi borang Aduan Awam untuk tindakan dan siasatan lanjut.

9) Transaksi Kad Touch N Go Blacklist – Lorong Keluar ECE Sahaja

- i) Kad yang telah di kategorikan sebagai auto blacklist oleh Touch N Go.
- ii) Penyelia akan mengarahkan Jurutol untuk membaca nombor Mfg kad TnGo pengguna. Penyelia akan menyemak plaza masuk pengguna sebagai pengesahan. Setelah mengesahkan plaza masuk, penyelia perlu mengarahkan jurutol untuk mengambil bayaran tunai dari pengguna dengan kadar tol dari plaza masuk sahaja. Jurutol perlu mencatatkan maklumat di JT 1.00.
 - a) Caj normal jika maklumat masuk dapat disahkan.
 - b) Caj terjauh jika maklumat masuk tidak dapat disahkan. Konsesi menyenarai hitam kad tersebut kerana melakukan penyelewengan transaksi.
- iii) Penyelia perlu mencetak transaksi dan gambar dari SCW, seterusnya dilampirkan dengan dokumen tol.
- iv) Buat pelarasan semula pada jumlah hasil tunai di 'End of Job' Jurutol berkenaan. Trafik dan hasil untuk transaksi tersebut ditambah di 'SCW – Reconciliation Module – Mod Tunai'.

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 6 of 9 |

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

| NO. | DATE | REASON | CHAPTER | VERSION | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|---------------------------|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------|--------------------------------|
| 1 | 01/06/2010 | Initial release | All | 1.0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 25/05/2011 | New inserted: i- Nota ii- Tindakan penyelia dan laporan yang perlu dilampirkan apabila pengguna tidak mengambil kad transit di lorong masuk. iii- Transaksi Kad Masalah – ECE sahaja. iii- Omitted EWL from QMS due to closing of sites. | 5 6 All | 1.1 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 12/06/2012 | Amendment ii) Bagi situasi gambar tidak dapat dicetak serta-merta dari RTDM dan gambar tersebut telah tiada di RTDM disebabkan masalah sistem, Penyelia perlu maklum kepada Pegawai Operasi supaya mencetak gambar gambar tersebut dari ‘Video Retrieval System’ (VRS). KKK sahaja. Omit PT17.00 from the procedure. Nota : i) Sekiranya Kontraktor telah mengesahkan ‘Class Discrepancy’ terjadi disebabkan oleh masalah treadle, Penyelia hanya perlu mencetak gambar secara rawak iaitu kuantiti minimum 10 transaksi untuk setiap jam. ii) Imej Class Discrepancy yang perlu dicetak adalah jika kelas AVC lebih tinggi daripada kelas yang ditekan oleh Jurutol atau kadar Toll AVC lebih tinggi dari kadar tol kelas yang ditekan oleh Jurutol. Contoh seperti jadual dibawah: Contoh <table><tr><td>TC TRANSACTED (CLASS)</td><td>AVC DETECTED (CLASS)</td></tr><tr><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>5</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>1</td></tr></table> | TC TRANSACTED (CLASS) | AVC DETECTED (CLASS) | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 3 | 1.2 1.2 |
| TC TRANSACTED (CLASS) | AVC DETECTED (CLASS) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 7 of 9 |

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

| NO. | DATE | REASON | CHAPTER | VERSION |
|-----|------------|--|---------|---------|
| 4 | 12/06/2012 | Jika pengguna maklum tidak mengambil kad transit di lorong masuk, masuk melalui lorong Touch N Go dan keluar di lorong tunai atau pengguna mendakwa kad Touch N Go hilang, bayaran caj maksima (mengikut kelas kenderaan masing-masing) dan denda kad hilang sebanyak RM10.00 dikenakan. | 5 | 1.2 |
| | | ix) Kad-kad yang tidak berjaya diformat semula akan dipulangkan ke ANIH Berhad untuk tujuan pelupusan. | 6 | 1.2 |
| | | iii) Sekiranya lorong tidak dapat ditutup disebabkan faktor keperluan operasi, Penyelia perlu memastikan Jurutol menekan butang reset untuk setiap kenderaan yang lalu di lorong tersebut dan kamera difokuskan di lorong tersebut supaya pergerakan ALB boleh dilihat. | 7 | 1.2 |
| 5 | 08/11/2012 | <p>New Inserted:</p> <p>ETC keluar di lorong Tunai – KLK dan ECE</p> <p>i) Jika pengguna ETC keluar menggunakan lorong tunai , jurutol dikehendaki mencatatkan maklumat tentang kejadian tersebut di borang JT1.00 (Masa , No.siri kad TNG dan Lorong Tunai).</p> <p>ii) Jurutol yang bertugas di lorong ETC akan menyentuh kad TNG pengguna di 'reader' lorong TNG yang berhampiran dan menekan butang 'reset' untuk menurunkan semula ALB bagi melengkapkan transaksi. Manakala di lorong tunai, ALB penyelia akan melakukan 'override' dari RTDM untuk membuka ALB.</p> <p>iii) Penyelia dikehendaki mencetak maklumat transaksi tersebut dari RMP ('print screen') untuk dilampirkan bersama dengan dokumen tol.</p> <p>iv) Penyelia merekodkan maklumat kejadian di dalam Laporan Transaksi O/R di Laporan Operasi Harian.</p> <p>Sila rujuk lampiran AKP02(i), carta aliran bagi tindakan yang perlu diambil oleh Penyelia bagi pengguna ETC keluar di lorong tunai.</p> | 8 | 1.3 |

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 8 of 9 |

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

| NO. | DATE | REASON | CHAPTER | VERSION |
|-----|------------|--|---------|---------|
| 6 | 31/05/2013 | <p>1) Transaksi Kecuali – KKK dan Lorong Keluar ECE</p> <p>Nota :</p> <p>Transaksi Kecuali Bersurat - Lorong Keluar ECE sahaja</p> <p>Apabila Jurutol interkom terdapat kenderaan kecuali bersurat atau dengan pas di lorong keluar:</p> <p>i) Rekodkan no siri kad transit yang dipulangkan di Borang Rekod Pengiraan Kenderaan Kecuali dan Servis.</p> <p>ii) Semasa proses serahan, Jurutol akan menyerahkan kad transit yang diterima dari kenderaan kecuali bersurat. Semak no siri kad transit yang dipulangkan dengan rekod Penyelia.</p> <p>iii) Dapatkan maklumat transaksi terakhir kad melalui 'Stacker – Card History'.</p> <p>iv) Bandingkan maklumat akhir 'Card History' dengan maklumat plaza masuk yang dinyatakan di surat/pas kecuali atau no. siri kad transit yang dipulangkan berbeza dengan nombor yang dibaca oleh jurutol melalui interkom.</p> <p>v) Siasatan lanjut perlu dilakukan sekiranya terdapat percanggahan maklumat plaza masuk dan kelas kenderaan di antara surat/pas kecuali dengan 'Card History' atau no. siri kad berbeza.</p> <p>vi) Kepilkan maklumat 'Card History' bersama-sama dengan dokumen tol jurutol berkenaan.</p> <p>4) "Class Mismatch" – Lorong keluar ECE sahaja</p> <p>i) Cetak semua gambar 'Class Mismatch'. Jika gambar yang ingin dicetak telah tiada di RTDM, maklum Pegawai Operasi supaya mencetak gambar tersebut dari VRS.</p> <p>ii) Penyelia dikehendaki mengesahkan gambar-gambar 'Class Discrepancy'. Maklumkan kepada Pegawai Operasi sekiranya terdapat unsur-unsur penyelewengan atau percanggahan di antara gambar yang dicetak dengan transaksi yang dilakukan oleh Jurutol untuk siasatan dan tindakan selanjutnya.</p> | 9 | 1.4 |

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Alloy Toll Management Sdn Bhd | Doc. No. : AKP 02 |
| | Version No. : 1.8 |
| Transaksi Luarbiasa (Penyelia) | Effective Date : 23/03/2018 |
| | Page : 9 of 9 |

DOCUMENT AMENDMENT REGISTER

| NO. | DATE | REASON | CHAPTER | VERSION |
|-----|------------|--|----------------------------|---------|
| 7 | 16/06/2014 | “Arahan Kerja Untuk Transaksi Luar Biasa” updated to be in-line with new toll collection system. | All | 1.5 |
| 8 | 15/07/2015 | <p>Amendment made:</p> <p>Transaksi Ceroboh Awam – KLK dan Lorong Keluar ECE</p> <p>iv) Buat laporan polis dalam tempoh 24 jam dari kejadian sekiranya terdapat kerosakan pada peralatan tol akibat dari Ceroboh Awam tersebut.</p> <p>Transaksi Kad Masalah – ECE sahaja No (i) untill (viii)</p> <p>New inserted;</p> <p>Lupa Ambil Kad – ECE Sahaja</p> <p>i) Jika pengguna lupa ambil kad, penyelia di Plaza Keluar perlu mendapatkan pengesahan daripada penyelia Plaza Masuk berdasarkan maklumat dari pengguna.</p> <p>ii) Jika info plaza masuk diperolehi, pengguna hanya dikenakan caj tol dari plaza masuk sahaja.</p> <p>iii) Jika info plaza masuk tidak diperolehi, caj tambahan dari plaza terjauh akan dikenakan menikut kelas kenderaan. Tiada caj kad akan dikenakan.</p> | <p>2</p> <p>7</p> <p>6</p> | 1.6 |
| 9 | 14/08/2017 | “Arahan Kerja Penyelia” updated to be in line with fully ETC implementation at ECE. | All | 1.7 |
| 10 | 23/03/2018 | <p>“Arahan Kerja” updated to be in- line with ISO 9001:2015.</p> <p>Amendment;</p> <p>b) Caj terjauh jika maklumat masuk tidak dapat disahkan. Konsesi menyenarai hitam kad tersebut kerana melakukan penyelewengan transaksi.</p> <p>-Revision No. changes to Version No. as agreed in the 4th ISO New Standard Transition meeting.</p> | <p>-</p> <p>9) ii)</p> | 1.8 |