**BAB 2**

POLISI & SYARAT-SYARAT AM

Bab ini mengandungi polisi- polisi penting Air Selangor berkaitan Kerja- kerja Senggaraan Pembaikan Kecemasan. Bab ini menyenarai polisi tersebut iaitu:

* Polisi Am
* Polisi Anti-Rasuah
* Polisi Keperluan Permit IPA
* Polisi Kesihatan, Keselamatan & Alam Sekitar
* Polisi Keperluan Permit Kerja (PTW) Air Selangor
* Arahan Kerja (Work Order)
* Polisi Had Bidang Kuasa *(Limit Of Authority - LOA)*
* Polisi Tindakan Tatatertib Ke Atas Kontraktor Panel
* Polisi Pemakluman Kepada Pihak Berkuasa Tempatan
* Polisi Pengawalan Injap dan Isolasi
* Polisi Pengemukaan Tuntutan Kerja Siap
* Piagam Pelanggan Yang Berkaitan Dengan Kerja-Kerja Penyenggaraan Kecemasan
* Piawaian Perkhidmatan Dalaman *(Internal Service Standard)*
* Ketetapan bagi perkara yang tidak terdapat di dalam manual
* Penilaian Prestasi Kontraktor
* Polisi Pembaikan Paip Bersaiz 1000mm dan Ke Atas
* Polisi Penutup Muncung Paip (Shower Cap)
* Penggunaan Bahan Yang Dibekalkan oleh Air Selangor
* Polisi Penggunaan Fungsi Manual Allocation

Semua wargakerja termasuk kakitangan dan kontraktor perlu sentiasa mengambil maklum, mengemaskini dan mematuhi segala peraturan, polisi, prosedur, spesifikasi kerja serta lain-lain arahan yang telah ditetapkan oleh Air Selangor dari semasa ke semasa. Bab ini menyenaraikan polisi- polisi penting yang terpakai ke atas kerja- kerja senggaraan pembaikan kecemasan seperti dalam perenggan seterusnya untuk panduan dan rujukan.

# 2.1 POLISI AM

# 2.2 POLISI ANTI-RASUAH

# 2.3 POLISI KEPERLUAN PERMIT IPA

Air Selangor mendukung Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 (Akta 655) Seksyen 50 (1) berkenaan keperluan permit IPA. Oleh yang demikian semua kontraktor panel Air Selangor hendaklah mematuhi akta ini dengan memiliki permit- permit sepertimana yang ditetapkan untuk membolehkan mereka menjalankan kerja- kerja senggaraan kecemasan ke atas sistem bekalan air secara sah di sisi undang- undang.

# 2.4 POLISI KESIHATAN, KESELAMATAN & ALAM SEKITAR

Adalah menjadi polisi Air Selangor untuk menjalankan perniagaannya ke tahap piawaian antarabangsa yang tertinggi, menyediakan tempat kerja yang sihat, selamat dan mesra alam sekitar untuk semua kakitangan, pengguna, kontraktor, pelawat dan lain-lain, serta mempromosikan budaya kesihatan, keselamatan dan alam sekitar yang positif dengan penglibatan secara proaktif daripada pihak pengurusan, kakitangan dan kontraktor.

Dalam menjayakan polisi tersebut, Air Selangor berazam untuk;

1. Memastikan objektif kesihatan, keselamatan dan alam sekitar sebagai sebahagian daripada keperluan dalam prestasi perniagaan.
2. Melaksanakan Sistem Pengurusan Kesihatan, Keselamatan dan Alam Sekitar yang ditambah baik secara berterusan.
3. Menyedia dan menyemak objektif dan sasaran keselamatan dan alam sekitar secara berkala.
4. Mematuhi kehendak perundangan dan lain-lain berkaitan dengan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar serta lain-lain keperluan yang dipatuhi oleh Air Selangor
5. Menyediakan maklumat, arahan, latihan dan pemantauan yang secukupnya untuk meningkatkan tahap kesedaran kakitangan terhadap kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dalam memastikan kerja dijalankan dengan selamat.
6. Mengurangkan sisa buangan dan sentiasa mencegah pencemaran di dalam semua aktiviti.
7. Menyiasat sebarang kemalangan dan semua maklumat berkaitan akan digunakan untuk membentuk dan menambah baik keadaan dan prestasi kesihatan, keselamatan dan alam sekitar.

Air Selangor komited untuk menyemak polisi ini secara berkala dan memastikan kakitangan faham dan boleh diperolehi pihak yang berminat.

# 2.5 POLISI KEPERLUAN PERMIT KERJA (PTW) Air Selangor

Pihak kontraktor adalah diwajibkan untuk mendapatkan permit-permit kerja daripada pejabat wilayah Air Selangor yang berkaitan sebelum memulakan sebarang kerja.

Permit-permit tersebut perlu dibawa dan dipamerkan kepada kakitangan Air Selangor yang hadir ke tapak kerja untuk tujuan pemeriksaan.

**Permit yang dikeluarkan tidak boleh melebihi tempoh satu (1) minggu dari tarikh permit diluluskan**. Permit yang telah tamat tempoh perlu di isu semula sekiranya kerja ditapak tidak dapat disiapkan dalam tempoh yang telah diluluskan.

Permit-permit yang diperlukan oleh pihak kontraktor mengikut kepada kesesuaian dan perlaksanaan jenis kerja ditapak adalah seperti yang berikut;

1. Permit Untuk Bekerja (Dikeluarkan oleh Unit Operasi & Penyenggaraan (UOP) Wilayah)
2. Permit Masuk Ruang Terkurung oleh *Authorized Gas Tester* (AGT) yang diiktiraf oleh NIOSH

# 2.6 ARAHAN KERJA (WORK ORDER)

Semua jenis Arahan Kerja dihasilkan melalui sistem Salesforce oleh kakitangan Unit Work Scheduling Function (Dispatcher). Dispatcher perlu terlebih dahulu membuat semakan terhadap Case Origin, Subject dan Description aduan bagi memastikan jenis arahan kerja bersesuaian dihasilkan.

Arahan Kerja terbahagi kepada dua jenis:-

1. Pengesahan Tapak (Site Verification)

Arahan Kerja yang dihasilkan di dalam Salesforce kemudian dijadualkan dan diagihkan kepada krew bertujuan sebagai arahan kepada krew untuk membuat penilaian / tindakan awal terhadap aduan yang direkodkan.

Antara perkara yang memerlukan penilaian / tindakan awal daripada krew adalah:

1. Menilai jika terdapat kerosakan pada aset Air Selangor seperti yang diadukan.
2. Menilai jika kerosakan adalah berlaku sebelum / selepas meter pengguna. Jika kerosakan didapati adalah selepas meter air pengguna, krew perlu menasihati pengguna agar melantik tukang paip untuk melakukan pembaikan.
3. Melakukan tindakan pembaikan in-house sekiranya kerosakan adalah minor.
4. Membuat permohonan lantikan kontraktor panel sekiranya kerosakan dinilai adalah kerosakan major.
5. Menyalurkan aduan kepada pihak yang bertanggungjawab bagi tindakan lanjut
6. Kerja Pembaikan (Repair Work / DLP)

Arahan Kerja yang dihasilkan di dalam Salesforce kemudian dijadualkan dan diagihkan kepada kontraktor panel bertujuan sebagai arahan kepada kontraktor panel untuk melakukan kerja pembaikan.

Terdapat dua jenis arahan bagi kerja pembaikan:-

1. Repair Work

Kontraktor panel yang menerima arahan kerja jenis ini dan kemudian melaksanakan kerja sehingga selesai layak membuat tuntutan.

1. Defect Liability Period (DLP)

Kontraktor panel yang menerima arahan kerja jenis ini dan kemudian melaksanakan kerja sehingga selesai tidak layak membuat tuntutan. Ini kerana kerosakan berpunca daripada kerja-kerja pembaikan terdahulu kontraktor panel tersebut tidak berkualiti hingga menyebabkan kerosakan berulang.

Arahan kerja ini dikeluarkan kepada kontraktor panel yang melakukan kerja-kerja pembaikan terdahulu namun kerosakan berulang dalam tempoh 6 bulan.

# 2.7 POLISI HAD BIDANG KUASA (*LIMIT OF AUTHORITY - LOA*)

Semua penganugerahan kerja, kelulusan pembayaran tuntutan kerja siap bagi kerja-kerja senggaraan pembaikan kecemasan adalah tertakluk kepada Had Bidang Kuasa (LOA) yang ditetapkan oleh Air Selangor dari semasa ke semasa.

Terdapat 2 kategori Had Bidang Kuasa:-

1. Had Bidang Kuasa (LOA) Penganugerahan Kerja.

Had Budang Kuasa Penganugerahan Kerja adalah seperti jadual di bawah:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| BIL | Kerosakan Paip Bersaiz **kurang 1000mm** | Anggaran kos kerja-kerja baikpulih bernilai **RM 20K dan ke bawah** | KELULUSAN |
| 1 | YA | YA | Ketua Wilayah |
| 2 | TIDAK | TIDAK | Ketua Jabatan Pengagihan |
| 3 | YA | TIDAK | Ketua Jabatan Pengagihan |
| 4 | TIDAK | YA | Ketua Seksyen Operasi Strategik |

1. Had Bidang Kuasa (LOA) Kelulusan Tuntutan.

Sekiranya nilai tuntutan kerja pembaikan yang dilakukan oleh kontraktor panel kerja-kerja kecemasan lantikan pihak wilayah adalah lebih dari RM 20,000, tuntutan tersebut perlu disokong (diluluskan dalam FSM) terlebih dahulu oleh Ketua Wilayah sebelum dimajukan kepada pemberi kelulusan akhir mengikut Limit of Authority terkini untuk semakan dan kelulusan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BIL** | **JUMLAH TUNTUTAN** | **PEMBERI KELULUSAN AKHIR** |
| 1 | RM ≤ 20 K | Ketua Wilayah |
| 2 | 20 K < RM ≤ 250 K | Ketua Jabatan Pengagihan |
| 3 | 250 K < RM ≤ 3 M | Pengarah / Ketua Operasi |
| 4 | 3 M < RM ≤ 5 M | Ketua Pegawai Eksekutif |
| 5 | 5 M < RM ≤ 50 M | BPC |
| 6 | RM > 50 M | Lembaga Pengarah |

# 2.8 POLISI TINDAKAN TATATERTIB KE ATAS KONTRAKTOR PANEL

Kontraktor panel boleh dikenakan tindakan tatatertib sekiranya didapati melanggar syarat-syarat lantikan, melanggar peraturan syarikat, tidak patuh kepada prosedur atau tidak memenuhi keperluan spesifikasi yang ditetapkan oleh Air Selangor atau lain-lain obligasi yang dikenakan oleh Air Selangor dari semasa ke semasa. Tindakan tatatertib boleh diambil sehingga membawa kepada penamatan lantikan panel atau disenarai hitam dari penyertaan apa-apa kerja dengan Air Selangor.

# 2.9 PEMAKLUMAN KEPADA PIHAK BERKUASA TEMPATAN

Pemakluman kepada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) hendaklah dibuat SEBELUM kerja-kerja senggaraan pembaikan kecemasan dijalankan SEKIRANYA kerja-kerja senggaraan pembaikan kecemasan tersebut melibatkan korekan pada laluan awam dan lain-lain kawasan di bawah seliaan PBT yang berkaitan.

Pemakluman dilakukan oleh Dispatcher yang bertugas. Pemakluman adalah melalui hantaran emel dari sistem Salesforce.

# 2.10 POLISI PENGAWALAN INJAP DAN ISOLASI

Sekiranya pihak kontraktor panel memerlukan kawalan injap semasa melakukan kerja pembaikan, pihak kontraktor panel tersebut perlu membuat permohonan kepada pihak wilayah Air Selangor. Hanya kakitangan Air Selangor yang diberi tanggungjawab sahaja dibenarkan untuk menjalankan aktiviti pengawalan injap dan isolasi bagi membolehkan kerja-kerja senggaraan pembaikan kecemasan dijalankan.

# 2.11 POLISI PENGEMUKAAN TUNTUTAN KERJA SIAP

Dokumen tuntutan kerja siap yang dikemukakan oleh kontraktor panel hendaklah lengkap dan betul sepertimana yang ditetapkan oleh Air Selangor. Kuantiti dan nilai tuntutan yang dikemukakan hendaklah selaras dengan maklumat yang direkodkan di dalam sistem Salesforce.

Sekiranya dalam keadaan apabila ada tuntutan yang dikemukakan oleh kontraktor panel tidak terdapat dalam kadar harga yang ditetapkan oleh Air Selangor maka ianya hendaklah dirujuk kepada Jabatan Kontrak dan Perolehan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PROSES** | **TINDAKAN** | **TEMPOH** |
| 1 | Melepaskan Tuntutan  (*Release Claims*) | WSF | 1 hari kalendar |
| 2 | Penyediaan & Penghantaran  (*Preparing & Submission*) | Panel Kontraktor | 7 hari kalendar |
| 3 | Semakan & Pengesahan  (*Verifying*) | WSF | 6 hari kalendar |
| 4 | Semakan & kelulusan Pengurusan Teknikal  (*Approval / Rejection from Technical Manager*) | Pengurus Teknikal | 2 hari kalendar |
| 5 | Semakan & kelulusan Ketua Wilayah  (*Approval / Rejection from Head of Region*) | Ketua Wilayah | 2 hari kalendar |
| 6 | Semakan & kelulusan Ketua Jabatan Pengagihan Untuk Tuntutan bernilai > RM 20 K  (*Approval / Rejection from Head of Department*) | Jabatan Pengagihan | 18 hari kalendar |

# 2.12 PIAGAM PELANGGAN YANG BERKAITAN DENGAN KERJA-KERJA PENYENGGARAAN KECEMASAN

# 2.13 PIAWAIAN PERKHIDMATAN DALAMAN (INTERNAL SERVICE STANDARD)

Piawaian Perkhidmatan Dalaman *(Internal Service Standard)* yang telah ditetapkan adalah terpakai ke atas proses kerja-kerja senggaraan paip kecemasan. Kerja-kerja bagi paip pecah dan paip bocor hendaklah disiapkan dalam tempoh seperti dalam jadual di bawah:

1. Paip bersaiz **kurang dari 75 mm** diameter;

* Tidak lebih dari **dua (2) jam**

1. Paip bersaiz **kurang dari atau sama dengan** **200 mm** diameter;

* Tidak lebih dari **empat (4) jam**

1. Paip bersaiz **lebih dari 200 mm sehingga** **600 mm** diameter;

* Tidak lebih dari **lapan (8) jam**

1. Paip bersaiz lebih **dari 600 mm sehingga** **1000 mm** diameter;

* Tidak lebih dari **dua belas (12) jam**

1. Paip bersaiz lebih **dari** **1000 mm** diameter;

* Tidak lebih dari **dua puluh empat (24) jam**

# 2.14 KETETAPAN BAGI PERKARA YANG TIDAK TERDAPAT DI DALAM MANUAL

# 2.15 PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR

Penilaian prestasi kontraktor dilakukan dalam sistem XXX setiap 6 bulan. Penilaian adalah berdasarkan data-data kerja-kerja pembaikan kontraktor panel yang direkodkan di dalam sistem Salesforce.

Penilaian peringkat awal dilakukan oleh puhak wilayah. Kemudian dimajukan kepada pihak Seksyen Operasi Strategik untuk semakan dan kelulusan sebelum dimajukan kepada pihak Jabatan Perolehan.

# 2.16 POLISI PEMBAIKAN PAIP BERSAIZ 1000MM DAN KE ATAS

Sekiranya terdapat aduan kerosakan (bocor / pecah) paip bersaiz 1000 mm dan ke atas, pihak wilayah perlu terlebih dahulu mendapat kelulusan daripada pihak Seksyen Operasi Strategik sebelum meneruskan lantikan kontraktor panel mereka bagi melaksanakan kerja pembaikan, jika pihak wilayah yakin bahawa kontraktor panel mereka mampu untuk melakukan kerja pembaikan paip bersaiz 1000 mm dan ke atas.

Sekiranya gagal diluluskan, pihak wilayah perlu memindahkan aduan tersebut kepada Seksyen Operasi Strategik untuk tindakan lanjut.

Sekiranya terdapat kerosakan (bocor / pecah) paip bersaiz 1000 mm dan ke atas, pihak wilayah perlu memindahkan aduan kerosakan tersebut kepada Seksyen Operasi Strategik untuk tindakan lanjut.

# 2.17 POLISI PENGGUNAAN PENUTUP MUNCUNG PAIP

Objektif polisi ini diwujudkan adalah seperti berikut:-

1. Memastikan setiap kontraktor panel menggunakan sarung penutup atau sebarang material kalis air pada bahagian muncung (hujung) paip semasa kerja-kerja pembaikan dilaksanakan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.
2. Mengurangkan tempoh masa kerja-kerja *flushing* selepas pembaikan paip selesai.
3. Mengelakkan pelangaran kualiti air selepas kerja-kerja pembaikan paip selesai.
4. Mengurangkan kadar NRW

Sila rujuk SYA/OMD/ untuk perincian lanjut.

# 2.18 PENGGUNAAN BAHAN YANG DIBEKALKAN OLEH AIR SELANGOR

Bahan yang dibekalkan oleh Air Selangor kepada kontraktor panel untuk digunakan semasa kerja-kerja pembaikan adalah seperti berikut:-

1. Paip HDPE bersaiz 25 mm dan 35 mm.
2. Paip M-PVC.

Paip-paip yang disediakan ini perlu digunakan oleh kontraktor panel semasa melakukan kerja-kerja pembaikan bagi menggantikan paip sedia ada yang telah rosak.

Sekiranya paip sediada yang telah rosak adalah jenis HDPE bersaiz 25 mm atau 35 mm, pihak kontraktor perlu merekodkan di dalam arahan kerja pembaikan yang diterima oleh kontraktor panel bahawa penggantian paip dilaksanakan. Kemudian di ruangan *New Pipe Type* pihak kontraktor perlu memilih *value* HDPE (supplied by AIS). Ini adalah bertujuan untuk merekod statistik paip HDPE (supplied by AIS) yang telah digunakan.

# 2.19 POLISI PENGGUNAAN FUNGSI MANUAL ALLOCATION DALAM FSM

Polisi ini menjelaskan berkenaan polisi memindahkan Arahan Kerja daripada satu pihak ke pihak yang lain (*Manual Allocation*).

Fungsi Manual Allocation ini terdapat dalam sistem FSM. Ia berfungsi sebagai *overwirte default rules* pengagihan arahan kerja (Work Order) di dalam FSM. Digunakan oleh Ketua *Work Scheduling Function* (*Dispatcher*) untuk mengagihkan arahan kerja tertentu kepada kontraktor panel tertentu setelah mendapat kelulusan Ketua Wilayah.

Bagi kerja-kerja pembaikan yang dianggarkan bernilai RM 20,000 ke atas, kelulusan dari pihak Ketua Jabaran Pengagihan adalah diperlukan. Kelulusan awalan boleh diperolehi melalui WhatsApp. Namun demikian, permohonan rasmi (memorandum) perlu dikemukakan oleh pihak wilayah kepada Seksyen Operasi Strategik, bertujuan sebagai rekod.

Setiap arahan kerja yang telah dijadualkan kepada krew dan kontraktor panel adalah secara automatik oleh sistem FSM dan hanya boleh dipindahkan oleh kakitangan yang mempunyai akses yang sama seperti Ketua Unit *Work Scheduling Function.*

Walaubagaimanapun, kakitangan tersebut perlu terlebih dahulu mendapatkan kelulusan daripada Ketua Wilayah sebelum prosedur memindahkan arahan (*Manual Allocation*) ini dilaksanakan. Prosedur ini hanya dilakukan atas situasi berikut:

|  |  |
| --- | --- |
| **BIL** | **SITUASI** |
| 1 | Arahan kerja perlu diberi keutamaan untuk diselesaikan segera (cth: Paip Pecah) |
| 2 | Kerja-kerja pembaikan dikenalpasti memerlukan kepakaran khas yang dimiliki kontraktor tertentu. |
| 3 | Kerja pembaikan dianggarkan tututannya bernilai lebih dari RM 20K |

Seandinya situasi tersebut berlaku, pihak WSF perlu terlebih dahulu mendapatkan kelulusan Ketua Wilayah bagi melakukan pemindahan Arahan Kerja. Kelulusan daripada Ketua Wilayah adalah memadai dalam bentuk hantaran pesanan *WhatsApp* seperti contoh berikut:

|  |
| --- |
| **PERMOHONAN UNTUK MELAKUKAN *MANUAL ALLOCATE***  No. Kes : xxxxxx  No WO : xxxxxx  Tarikh Aduan : DD/MM/YYYY HH:MM  Lokasi : Depan Petronas Jalan Bangsar, KL  Tujuan : Paip bersaiz 900mm pecah, WO perlu diagihkan kepada kontraktor ABC 01 kerana kontraktor tersebut memiliki kepakaran yang diperlukan. |

Tangkap layer (*screenshot*) hantaran pesanan *WhatsApp* perlu dilakukan dan dimuat naik dalam Arahan Kerja sebagai bukti bahawa pihak WSF telah mendapat kelulusan daripada Ketua Wilayah.

Selain itu, ruangan *Remark* (*Dispatcher*) dalam Arahan Kerja turut perlu dilengkapkan. Ini bagi tujuan memudahkan carian dalam pelaporan (*reporting*) dilaksanakan. Berikut ialah format yang perlu diikuti:

|  |
| --- |
| #*MA\_Reasons* :Paip bersaiz 900mm pecah, WO perlu diagihkan kepada kontraktor ABC 01 kerana kontraktor tersebut memiliki kepakaran yang diperlukan.  *Approved By* :HOR KL  *Approved Date & Time* : DD/MM/YYYY HH:MM |