**BAB 2**

POLISI & PEMATUHAN KEPADA SYARAT-SYARAT AM

Bab ini mengandungi polisi-polisi penting Air Selangor berkaitan Kerja- kerja Senggaraan Pembaikan Paip (Kecemasan). Bab ini menyenarai tiga (3) polisi utama Air Selangor iaitu:

* 1. Polisi Kesihatan, Keselamatan & Alam Sekitar
  2. Polisi Anti-Rasuah & Anti-Korupsi
  3. Polisi Sistem Pengurusan Bersepadu Air Selangor

Bab ini juga menyenarai enam belas (16) Pematuhan kepada Syarat-Syarat Am yang perlu diikut dan difahami oleh Rakan Niaga Air Selangor iaitu:

* 1. Keperluan Permit IPA
  2. Keperluan Permit Untuk Kerja *(Permit to Work – PTW)*
  3. Arahan Kerja *(Work Order)*
  4. Had Bidang Kuasa Kerja Kecemasan *(Limit Of Authority - LOA)*
  5. Tindakan Tatatertib Ke Atas Kontraktor Panel
  6. Pemakluman Kepada Pihak Berkuasa Tempatan
  7. Pengawalan Injap dan Isolasi
  8. Pengemukaan Tuntutan Kerja Siap
  9. Perjanjian Tahap Perkhidmatan Yang Berkaitan Dengan Kerja-Kerja Senggaraan/Pembaikan Kecemasan *(”Service Level Agreement” – SLA)*
  10. Piawaian Perkhidmatan Dalaman *(Internal Service Standard)*
  11. Penilaian Prestasi Kontraktor
  12. Pembaikan Paip Bersaiz 1000mmDiameter dan Ke Atas
  13. Penggunaan Penutup Muncung Paip *(Shower Cap)*
  14. Penggunaan Bahan Yang Dibekalkan oleh Air Selangor
  15. Penggunaan Fungsi *Manual Allocation* Dalam *Field System Management (FSM)*
  16. Ketetapan bagi perkara yang tidak terdapat di dalam manual

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 paip (kecemasan) seperti dalam perenggan seterusnya untuk panduan dan rujukan.

# 2.1 POLISI KESIHATAN, KESELAMATAN & ALAM SEKITAR

PENGURUSAN AIR SELANGOR SDN BHD (“Air Selangor”) beriltizam dalam memastikan keselamatan, kesihatan, alam sekitar dan kebajikan semua warga kerja, kontraktor, pengguna, pelawat, orang awam dan pihak-pihak yang berkaitan.

Untuk melaksanakan dasar dengan jayanya, Air Selangor berhasrat untuk:

* Mengiktiraf objektif kesihatan, keselamatan dan alam sekitar sebagai sebahagian daripada prestasi perniagaan organisasi.
* Merumus dan komited dalam melaksana dasar-dasar dan prosedur-prosedur yang mematuhi semua undang-undang kesihatan, keselamatan dan alam sekitar yang terpakai dan keperluan lain yang berkaitan.
* Berterusan melaksana, memperbaiki dan mengemaskini Sistem Pengurusan Kesihatan, Keselamatan dan Alam Sekitar.
* Menyediakan platform untuk penyertaan warga kerja dan penglibatan dalam amalan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar.
* Memantau aktiviti-aktiviti yang berkaitan dan menjalankan pemantauan berkala dengan tujuan untuk mengelakkan kejadian tidak diingini, kecederaan, penyakit di tempat kerja dan impak pencemaran kepada alam sekitar.
* Menyiasat sebarang insiden dan menggunakan semua maklumat yang berkaitan untuk mengelak kejadian sama berulang.
* Mengekalkan persekitaran kerja yang selamat dan kondusif.
* Mengkaji semula dan menambahbaik dasar, objektif dan sasaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar secara berkala, di samping memastikan perkara ini difahami oleh semua warga kerja dan disediakan untuk semua pihak yang berkepentingan.

Sementara pihak pengurusan Air Selangor bertanggungjawab memastikan dasar di atas dicapai, semua warga kerja, kontraktor, pengguna, pelawat dan pihak-pihak lain yang berkaitan perlu memberi kerjasama kepada warga kerja Seksyen Kesihatan, Keselamatan dan Alam Sekitar. Adalah amat penting bahawa semua warga kerja mengaplikasikan amalan terbaik dalam melaksanakan tugas mereka dengan risiko yang minimum bukan sahaja kepada diri mereka malah juga kepada orang lain.

# 2.2 POLISI ANTI-RASUAH & ANTI-KORUPSI

PENGURUSAN AIR SELANGOR SDN BHD (“Air Selangor”) sentiasa komited untuk menjalankan semua urusan perniagaan dengan integrity, keadilan dan kepatuhan sepenuhnya terhadap undang-undang dan peraturan yang berkaitan. Reputasi kami untuk bertindak adil dibina berdasarkan nilai-nilai kami sebagai syarikat dan nilai-nilai pekerja kami. Sejajar dengan komitmen ini, kami tidak bertolak ansur dengan perbuatan rasuah & korupsi, serta akan memastikan pematuhan ketat terhadap kehendak di bawah Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia.

1. Jawatankuasa Audit Lembaga dan Pengurusan Kanan Air Selangor telah meluluskan pelaksanaan Dasar dan Prosedur Anti-Rasuah & Anti-Korupsi (“Dasar & Prosedur ABAC”). Polisi ini terpakai kepada Kakitangan Air Selangor, Pengarah dan Rakan Perniagaan yang merangkumi kontraktor, pembekal serta pihak ketiga yang bertindak bagi pihak atau atas nama Air Selangor, termasuk ejen, wakil dan perantara lain.
2. Air Selangor melarang sama sekali:-
   1. Pekerja dan Pengarahnya, termasuk saudara-mara dan anggota keluarga, dari memberi atau menawarkan, meminta dan/atau menerima sebarang bentuk kelebihan yang tidak wajar, kepada atau dari pihak yang berurusan dengan kami.
   2. Sebarang amalan penyalahgunaan kuasa serta kedudukan untuk mendapatkan keuntungan peribadi mahupun komersial, Standard Integriti yang sama diharapkan dari semua Rakan Perniagaan dan pihak ketiga semasa menjalankan perniagaan bagi pihak ataupun dengan kami.

Mereka yang tidak mematuhi Dasar & Prosedur ABAC serta undang-undang yang berkenaan akan dikenakan tindakan yang sewajarnya.

1. Air Selangor mempunyai saluran khusus untuk pelaporan oleh sesiapa yang mempunyai maklumat ketidakpatuhan terhadap komitmen di atas, yang dilakukan oleh mana-mana Kakitangan, Pengarah, Rakan Perniagaan, dan pihak ketiga. Maklumat boleh disalurkan ke [etika.air@airselangor.com](mailto:etika.air@airselangor.com).
2. Air Selangor mempunyai Dasar Pendedahan Maklumat, di mana identity pemberi maklumat akan dirahsiakan, dan tidak ada pihak yang boleh membalas dendam terhadap individu yang melaporkan dengan niat baik.
3. Secara keseluruhannya, tadbir urus Integriti Air Selangor dilengkapi dengan dasar dalaman yang lain, seperti Polisi Tiada Hadiah, Dasar Konflik Kepentingan, Dasar Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) dan Dasar Perolehan. Air Selangor komited untuk memastikan pematuhan sepenuhnya terhadap dasar-dasar dalaman ini. Pernyataan polisi ini akan disemak dan dikemaskini secara berkala agar mematuhi kehendak semua undang-undang yang berkaitan di Malaysia.

# 2.3 POLISI SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU AIR SELANGOR

Pengurusan Air Selangor Sdn Bhd ("Air Selangor") berinspirasi ke arah menjadi operator air terkemuka di rantau ini. Kami komited dalam menyediakan pengalaman perkhidmatan terbaik dan bekalan air berkualiti tinggi untuk pengguna. Pelaksanaan Sistem Pengurusan Bersepadu yang berkesan akan menambahbaik kualiti air, produktiviti, kecekapan proses, penjagaan alam sekitar serta mengoptimumkan sumber dan meningkatkan kebolehmampuan pengurusan risiko.

Untuk melaksanakan polisi dengan jayanya, Air Selangor berhasrat untuk:

1. Mewujudkan objektif yang jelas dan kebolehukuran yang direka khas untuk memacu prestasi perniagaan dan memenuhi keperluan pihak berkepentingan;
2. Mengamalkan pendekatan berdasarkan risiko untuk semua aktiviti Sistem Pengurusan dan melaksanakan langkah-langkah yang bersesuaian untuk menguruskan operasi, alam sekitar, keselamatan maklumat, pengurusan aset, kesihatan & keselamatan, keselamatan makanan dan pengurusan kesinambungan perniagaan;
3. Mematuhi undang-undang, pematuhan pihak berwajib, garis panduan, keperluan sistem dan piawaian yang diiktiraf;
4. Peruntukan sumber yang mencukupi termasuk peralatan, latihan dan maklumat kepada pekerja dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan;
5. Penyediaan berdasarkan prinsip yang sesuai untuk mendorong penglibatan pekerja dan rakan perniagaan, komunikasi dan perkongsian pengetahuan/pengalaman untuk penambahbaikan berterusan dalam perkhidmatan demi mencapai kepuasan pengguna; dan
6. Memastikan polisi, objektif dan sasaran tetap relevan dan bersesuaian untuk Air Selangor dengan melaksanakan kajian secara berkala, mudah difahami oleh pekerja dan tersedia untuk pihak yang berkepentingan sekiranya perlu.

# 2.4 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.

# 2.5 KEPERLUAN PERMIT UNTUK KERJA *(PERMIT TO WORK – PTW)*

Pihak kontraktor adalah diwajibkan untuk mendapatkan permit-permit kerja daripada pejabat wilayah/ibu pejabat 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. (PTW) bagi kerja pembaikan paip (kecemasan) dikeluarkan oleh Unit *Maintenance Network Function* (MNF) di wilayah dan oleh Seksyen Operasi Strategik (SO) bagi kerja pembaikan paip ≥ 1000mm.
2. Permit Masuk Ruang Terkurung hanya boleh diberikan 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 secara *in-house* sekiranya kerosakan adalah *minor* atau tidak kritikal.
4. Membuat permohonan lantikan kontraktor panel sekiranya kerosakan dinilai adalah kerosakan *major* atau kritikal.
5. Menyalurkan aduan kepada pihak yang bertanggungjawab bagi tindakan lanjut
6. Kerja Pembaikan *(Repair Work/Defect Liability Period)*

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 paip yang menerima arahan kerja jenis ini dan kemudian melaksanakan kerja pembaikan paip sehingga selesai layak membuat tuntutan.

1. *Defect Liability Period (DLP)*

Kontraktor panel paip yang menerima arahan kerja jenis ini dan kemudian melaksanakan kerja sehingga selesai tidak layak membuat tuntutan. Ini kerana kerosakan paip adalah berpunca daripada kerja-kerja pembaikan terdahulu kontraktor panel tersebut dan masih dalam Tempoh Jaminan Membaiki Kecacatan atau *(DLP).* Pembaikan ini disebabkan oleh kerja pembaikan awal yang 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 HAD BIDANG KUASA KERJA KECEMASAN *(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.
2. Had Bidang Kuasa (LOA) Kelulusan Tuntutan.

**Had Bidang Kuasa Penganugerahan Kerja**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bil** | **Kerosakan Paip Bersaiz** | **Anggaran Kos Kerja-Kerja Pembaikan/Baikpulih** | **Kelulusan**  **Penganugerahan Kerja** |
| 1 | < 1000mm diameter | ≤ RM 20 000.00 | Ketua Wilayah |
| 2 | < 1000mm diameter | > RM 20 000.00 | Ketua Jabatan Pengagihan |
| 3 | ≥ 1000mm diameter | ≤ RM 20 000.00 | Ketua Seksyen Operasi Strategik |
| 4 | ≥ 1000mm diameter | > RM 20 000.00 | Ketua Jabatan Pengagihan |

Sekiranya nilai tuntutan kerja pembaikan paip yang dilakukan oleh kontraktor panel kerja-kerja kecemasan lantikan pihak wilayah/ibupejabat adalah lebih dari RM 20,000.00, tuntutan tersebut perlu disokong (diluluskan dalam FSM) terlebih dahulu oleh Ketua Wilayah sebelum dimajukan kepada pemberi kelulusan akhir mengikut Had Bidang Kuasa (LOA) terkini yang diluluskan Air Selangor untuk semakan dan kelulusan.

**Had Bidang Kuasa (LOA) Kelulusan Tuntutan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bil** | **Jumlah Tuntutan** | **Kelulusan Akhir** |
| 1 | RM ≤ RM 20 000.00 setiap anugerah | Ketua Wilayah |
| 2 | RM 20 000.00 < RM ≤ RM 250 000.00 | Ketua Jabatan Pengagihan |
| 3 | RM 250 000.00 < RM ≤ RM 3 000 000.00 | Pengarah/Ketua Operasi |
| 4 | RM 3 000 000,00 < RM ≤ RM 5 000 000.00 | Ketua Pegawai Eksekutif |
| 5 | RM 5 000 000.00 < RM ≤ RM 50 000 000.00 | BPC |
| 6 | RM > RM 50 000 000.00 | Lembaga Pengarah |

# 2.8 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 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 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 Perolehan.

**Tempoh Proses Tuntutan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 20 000.00  *(Approval / Rejection from Head of Department)* | Jabatan Pengagihan | 18 hari kalendar |

# 2.12 PERJANJIAN TAHAP PERKHIDMATAN YANG BERKAITAN DENGAN KERJA-KERJA SENGGARAAN/PEMBAIKAN KECEMASAN *(“SERVICE LEVEL AGREEMENT” – (SLA))*

Semua aduan berkait dengan paip pecah/paip bocor yang mengakibatkan gangguan bekalan air, akan diambil tindakan dalam tempoh 24 jam selepas aduan dibuat. Kerja-kerja pembaikan akan disiapkan berdasarkan kepada tempoh maksima seperti yang berikut:

**Perjanjian Tahap Perkhidmatan (SLA)**

| **No.** | **Kategori Aduan** | **Sub-Kategori** | **Perjanjian Tahap Perkhidmatan *(SLA)*** | **Tempoh** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Aduan Air  *(Water Complaint)* | Paip Bocor | Pematuhan SPAN 1 - Membaiki dan menyambung semula bekalan air dalam masa 24 jam untuk kebocoran paip komunikasi; | 24 Jam |
| 2 | Paip Bocor/Pecah | Pematuhan SPAN 2 - Membaiki dan menyambung semula bekalan dalam masa 24 jam untuk kegagalan sesalur berdiameter kurang daripada 200 mm; | 24 Jam |
| 3 | Paip Bocor/Pecah | Pematuhan SPAN 3 - Membaiki dan menyambung semula bekalan dalam masa 36 jam untuk kegagalan sesalur berdiameter 200mm ≤ X < 600mm; | 36 Jam |
| 4 | Paip Bocor/Pecah | Pematuhan SPAN 4 - Membaiki dan menyambung semula bekalan dalam masa 48 jam untuk kegagalan sesalur berdiameter lebih besar daripada dan sama dengan 600mm. | 48 Jam |
| 5 | Aduan Air  *(Water Complaint)* | Masalah Injap  *(Valve Problem)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 6 | Masalah Pili Bomba  *(Hydrant Problem)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 7 | Masalah Kebuk  *(Chamber Problem)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 8 | Aduan Air  *(Water Complaint)* | Tiada Air  *(No Water)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 9 | Tekanan Air  *(Water Pressure)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 10 | Aduan Air  *(Water Complaint)* | Masalah Penegak Meter  *(Meter Stand Problem)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 11 | Aduan Senggaraan  *(Maintenance Complaint)* | Turapan Jalan  *(Road Reinstatement)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 12 | Kerja Kemasan  *(Fisnishing Work)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 13 | Aduan Senggaraan  *(Maintenance Complaint)* | Masalah Kolam  *(Reservoir Problem)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |
| 14 | Masalah Rumah Pam  *(Pumphouse Problem)* | Masalah diselesaikan dalam masa 24 jam | 24 Jam |

# 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:

**Tempoh Masa Kerja Pembaikan Paip (Piawaian Perkhidmatan Dalaman)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bil** | **Kerosakan Paip** | **Tempoh Masa Pembaikan** |
| 1 | Paip bersaiz kurang dari 75 mm diameter  ( Ø < 75mm diameter ) | Tidak lebih dari dua (2) jam |
| 2 | Paip bersaiz lebih dari atau sama dengan 75 mm dan kurang dari 200 mm diameter  ( 75mm ≤ Ø < 200mm diameter ) | Tidak lebih dari empat (4) jam |
| 3 | Paip bersaiz lebih dari atau sama dengan 200 mm dan kurang dari 600 mm diameter  ( 200mm ≤ Ø < 600mm diameter ) | Tidak lebih dari lapan (8) jam |
| 4 | Paip bersaiz lebih dari atau sama dengan 600 mm dan kurang dari 1200 mm diameter  ( 600mm ≤ Ø < 1200mm diameter ) | Tidak lebih dari dua belas (12) jam |
| 5 | Paip bersaiz lebih dari atau sama dengan 1200 mm diameter  ( Ø ≥ 1200mm diameter ) | Tidak lebih dari dua belas (24) jam |

# Nota: Pengiraan tempoh masa pembaikan dikira bermula dari tarikh & masa kerja pembaikan dimulakan hingga tarikh & masa kerja pembaikan diselesaikan. Kerja pembaikan di atas adalah bagi kes normal dan tidak terpakai bagi kes kritikal yang abnormal (luarbiasa).

# 2.14 PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PANEL

Penilaian prestasi kontraktor panel dilakukan dalam sistem *Vendor Performance Management System (VPMS)* bagi setiap enam (6) bulan. Penilaian adalah berdasarkan data-data kerja-kerja pembaikan kontraktor panel yang direkodkan di dalam sistem Salesforce.

Penilaian peringkat awal bagi kontraktor panel paip wilayah (biasa) dilakukan oleh pihak wilayah. Kemudian dimajukan kepada pihak Seksyen Operasi Strategik untuk semakan dan kelulusan sebelum dimajukan kepada pihak Jabatan Perolehan.

# 2.15 PEMBAIKAN PAIP BERSAIZ 1000MM DIAMETER DAN KE ATAS

Sekiranya terdapat aduan kerosakan paip (bocor/pecah) ditemui pada paip bersaiz 1000 mm dan ke atas; penilaian awal hendaklah dibuat oleh pihak wilayah dan sekiranya pihak wilayah yakin bahawa kontraktor panel wilayah sediada mampu membuat kerja pembaikan tersebut, mereka perlu terlebih dahulu mendapatkan kelulusan daripada pihak Seksyen Operasi Strategik sebelum meneruskan lantikan kontraktor panel mereka bagi melaksanakan kerja pembaikan.

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

Sekiranya penilaian awal oleh pihak wilayah mendapati kerosakan (bocor/pecah) paip bersaiz 1000 mm dan ke atas tersebut adalah kritikal, pihak wilayah perlu segera memindahkan aduan kerosakan tersebut kepada Seksyen Operasi Strategik untuk tindakan lanjut.

# 2.16 PENGGUNAAN PENUTUP MUNCUNG PAIP *(SHOWER CAP)*

Objektif garispanduan 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 kehilangan air tanpa hasil (NRW).

Sila rujuk SYA/OMD/ untuk perincian lanjut garispanduan berkaitan.

# 2.17 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 32 mm. (atau sebarang saiz yang dibekalkan oleh Air Selangor)
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.

# 2.18 PENGGUNAAN FUNGSI *MANUAL ALLOCATION* DALAM *“FIELD SYSTEM MANAGEMENT” (FSM)*

Fungsi ini berkenaan dengan kaedah/tatacara untuk memindahkan Arahan Kerja daripada satu pihak ke pihak yang lain *(Manual Allocation)*.

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

Bagi kerja-kerja pembaikan yang dianggarkan bernilai RM 20 000.00 dan ke atas, kelulusan dari pihak Ketua Jabaran Pengagihan adalah diperlukan. Kelulusan awalan boleh diperolehi melalui medium 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 telah diprogramkan 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 *“Manual Allocation”* Dibenarkan** | **Kelulusan** |
| 1 | Arahan kerja perlu diberi keutamaan untuk diselesaikan segera (cth: Paip Pecah) | Ketua Wilayah |
| 2 | Kerja-kerja pembaikan dikenalpasti memerlukan kepakaran khas yang dimiliki kontraktor tertentu. | Ketua Wilayah |
| 3 | Kerja pembaikan dianggarkan tututannya bernilai lebih dari RM 20K | Ketua Wilayah |

Seandainya 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 bertujuan bagi 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 |

# 2.19 KETETAPAN BAGI PERKARA YANG TIDAK TERDAPAT DI DALAM MANUAL

Dalam keadaan apabila terdapat proses yang tidak dinyatakan dengan jelas prosedur atau kaedah atau tatacaranya, maka hendaklah keadaan tersebut dirujuk kepada Pengarah/Ketua Operasi untuk mendapatkan ketetapan sementara supaya proses tersebut boleh diteruskan.

Bagi membolehkan ketetapan sementara tersebut digunapakai sebagai arahan tetap maka Pengarah/Ketua Operasi bolehlah mencadangkan ketetapan tersebut untuk dijadikan sebagai arahan tetap kepada Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) atau EXCO untuk kelulusan.