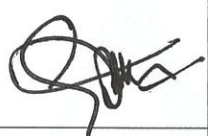


|                                                                                  |                          |                                         |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>JABATAN PERTANIAN</b> | <b>No. Pindaan:00</b><br><b>Tarikh:</b> |  |
| <b>PROSEDUR KUALITI SOKONGAN:<br/>PENSIJILAN AMALAN PERTANIAN BAIK</b>           |                          |                                         |                                                                                    |

**DOA.PK(S).05.PAPB**

**TINDAKAN PEMBETULAN**

| PERKARA     | DISEDIAKAN OLEH                                                                     | DISEMAK OLEH                                                                         | DILULUSKAN OLEH                                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| TANDATANGAN |  |  |  |
| NAMA        | NORDIYANA BINTI AB. RAHMAN                                                          | SAIARAH BINTI ASRI                                                                   | Ts. AZREEN BIN BASIR                                                                  |
| JAWATAN     | PENOLONG PENGARAH                                                                   | KETUA PENOLONG PENGARAH KANAN                                                        | PENGARAH BAHAGIAN KAWALAN KUALITI TANAMAN                                             |
| TARIKH      | 9/10/2025                                                                           | 9/10/2025                                                                            | 9/10/2025                                                                             |

NO. KAWALAN SALINAN

## 1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan tindakan pembetulan dan penambahbaikan Sistem Pensijilan APB dijalankan dengan cekap dan berkesan.

## 2. SKOP

Prosedur ini akan digunakan oleh Jabatan Pertanian dalam menguruskan tindakan pembetulan dan penambahbaikan dalam proses kerja pensijilan APB.

## 3. RUJUKAN

- 3.1. Manual Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti Pensijilan Amalan Pertanian Baik ISO/IEC 17065
- 3.2. ISO/IEC 17065 (Klausa 8.7)

## 4. DEFINISI

### 4.1 Tindakan Pembetulan

Tindakan yang diambil untuk membetulkan ketidakakuran yang telah berlaku.

### 4.2 Tindakan Penambahbaikan

Tindakan yang diambil untuk membuat penambahbaikan kepada sistem sedia ada.

### 4.3 Auditee

Pihak yang diaudit sama ada pihak urus setia, Jabatan Pertanian Negeri dan Pejabat Pertanian Daerah.

## 5. SINGKATAN

|          |   |                                                          |
|----------|---|----------------------------------------------------------|
| WP       | - | Wakil Pengurusan                                         |
| PB       | - | Pengarah Bahagian                                        |
| PPN      | - | Pengarah Pertanian Negeri                                |
| KPPKSPL- |   | Ketua Penolong Pengarah Kanan Seksyen Pensijilan Ladang  |
| DOA-APB- |   | Urus setia Pensijilan Amalan Pertanian Baik              |
| MJPAPB   | - | Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksanaan Amalan Pertanian Baik |

**6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN**

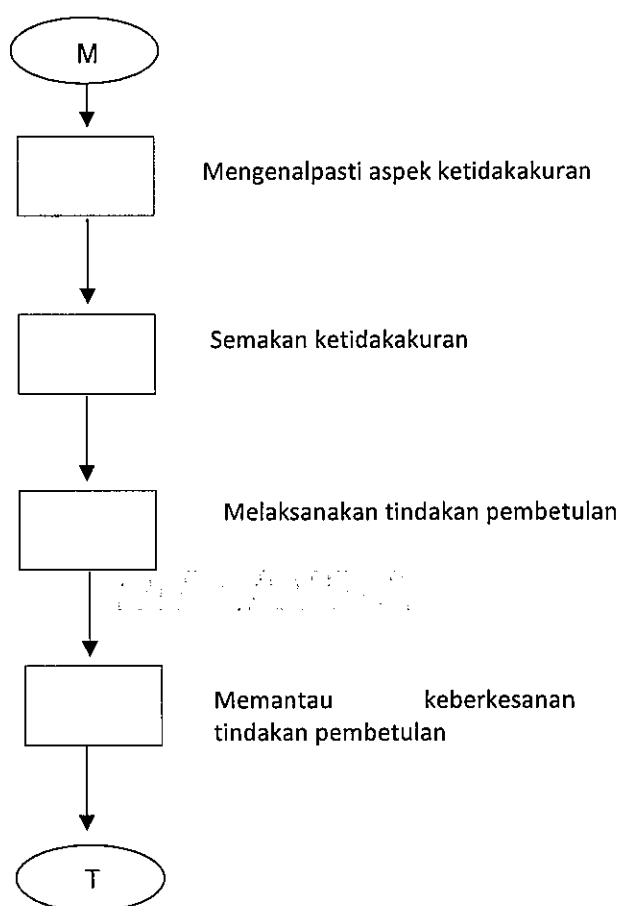
| <b>Tanggungjawab</b> |            | <b>Tindakan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <b>6.1</b> | <b>Tindakan Pembetulan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| DOA-APB/WP           | 6.1.1      | Mengenalpasti aspek-aspek ketidakakuran yang berlaku dan perlu diambil tindakan pembetulan berasaskan maklumat berikut: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Ketidakakuran yang berlaku hasil dari semakan rekod kualiti</li><li>b) Aduan pelanggan</li><li>c) Penemuan daripada pelaksanaan aktiviti</li></ul>                                                                                                                                                        |
| DOA-APB/WP           | 6.1.2      | Semakan ketidakakuran dan mencadangkan tindakan pembetulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Auditee              | 6.1.3      | Melaksanakan tindakan pembetulan seperti yang diputuskan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| WP                   | 6.1.4      | Memantau keberkesanan tindakan pembetulan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                      | <b>6.2</b> | <b>Tindakan Penambahbaikan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| DOA-APB              | 6.2.1      | Kenalpasti kelemahan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu dibuat penambahbaikan berdasarkan maklumat seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Pencapaian dasar dan objektif kualiti</li><li>b) Hasil audit</li><li>c) Tindakan pembetulan dan pencegahan</li><li>d) Kajian Semula Pengurusan</li><li>e) Aduan dan maklumbalas Pelanggan melalui borang MLB-1-PIN0 dan MLB-2-PIN 0</li><li>f) Cadangan daripada anggota dan pelanggan organisasi</li></ul> |
| DOA-APB              | 6.2.2      | Sediakan cadangan tindakan penambahbaikan dan kemukakan untuk persetujuan WP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Auditee              | 6.2.3      | Laksanakan tindakan penambahbaikan dan pantau keberkesanan tindakan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 7. REKOD KUALITI

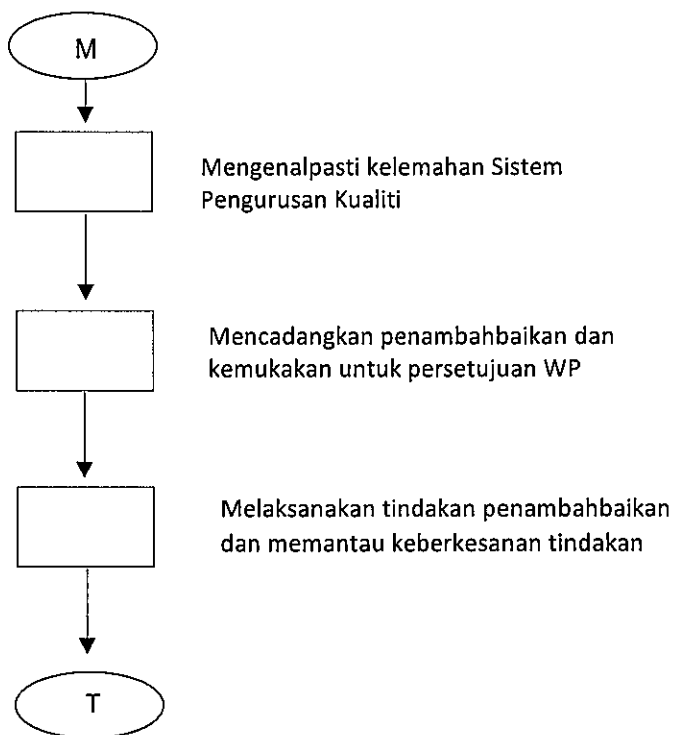
| Bil. | Rekod Kualiti                                                           | Lokasi | Tempoh Penyimpanan |
|------|-------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------|
| 1.   | Borang Maklumbalas Pelanggan (MLB-1-PIN0)                               | BKKT   | 3 Tahun            |
| 2.   | Borang Maklumbalas Aktiviti Pengauditan Pensijilan Ladang (MLB-2-PIN 0) | BKKT   | 3 Tahun            |

## 8. CARTA ALIRAN KERJA

### 8.1 Tindakan Pembetulan



## 8.2 Tindakan Penambahbaikan



## Lampiran

1. Borang Maklumbalas Pelanggan (MLB-1-PIN0)
2. Borang Maklumbalas Aktiviti Pengauditan Pensijilan Ladang (MLB-2-PIN 0)

*Y. A. M. S. A.*

## BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

Terima kasih kerana memilih kami sebagai badan pensijilan anda. Untuk menilai kepuasan pelanggan Jabatan Pertanian terhadap perkhidmatan pensijilan kami dan untuk mengekalkan keberkesanan perkhidmatan, kami sangat menghargai jika anda dapat menjawab soalan berikut. Soalan adalah berdasarkan perkhidmatan yang dijalankan di ladang/projek anda.

\* Skor pemarkahan

5 (Sangat bersetuju)    4 (Setuju)    3 (Sederhana)    2 (Tidak setuju)    1 (Sangat tidak bersetuju)

| No.                                                      | Perkara                                                                                                                                   | *Skor | Catatan |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|
| <b>Permohonan</b>                                        |                                                                                                                                           |       |         |
| 1                                                        | Adakah maklumat mengenai pensijilan diketahui dengan mudah?                                                                               |       |         |
| 2                                                        | Adakah tatacara dan prosedur permohonan pensijilan diterangkan secara jelas?                                                              |       |         |
| <b>Bimbingan Jabatan Pertanian</b>                       |                                                                                                                                           |       |         |
| 1                                                        | <b>Bimbingan</b><br>Adakah Jabatan Pertanian membimbing dan memberi khidmat nasihat sepanjang proses pensijilan?                          |       |         |
| 2                                                        | <b>Pengetahuan</b><br>Adakah pemahaman anda berkaitan amalan pertanian baik meningkat selepas ladang dipersijilkan?                       |       |         |
| 3                                                        | <b>Dokumen pemohon</b><br>Adakah dokumen pensijilan amalan pertanian baik membantu anda dalam melaksanakan pematuhan pensijilan?          |       |         |
| <b>Pemeriksaan Ladang (tapak/audit dalam/audit luar)</b> |                                                                                                                                           |       |         |
| 1                                                        | Adakah Jabatan Pertanian meneruskan bimbingan bagi tindakan pembetulan sekiranya terdapat ketidakakuran dalam laporan pemeriksaan ladang? |       |         |
| 2                                                        | <b>Pemberitahuan</b><br>Adakah pelanggan telah dimaklumkan mengenai pemeriksaan ladang yang dijadualkan?                                  |       |         |
| 3                                                        | <b>Tempoh masa</b><br>Adakah pemeriksaan ladang telah dijalankan mengikut masa yang telah dijadualkan?                                    |       |         |
| 4                                                        | <b>Pengetahuan</b><br>Adakah pasukan pemeriksaan ladang berpengetahuan dalam menjalankan tugas?                                           |       |         |

| Pengambilan Sampel                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1                                                                                                                                                   | <b>Pemberitahuan</b><br>Adakah pelanggan telah dimaklumkan mengenai pengambilan sampel yang telah dijadualkan?                                                                                       |  |  |
| 2                                                                                                                                                   | <b>Pengesahan</b><br>Adakah Jabatan Pertanian mendapatkan kebenaran untuk pengambilan sampel?                                                                                                        |  |  |
| 3                                                                                                                                                   | <b>Keputusan</b><br>Adakah keputusan analisis sampel dimaklumkan kepada pengusaha?                                                                                                                   |  |  |
| Penganugerahan Sijil                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 1                                                                                                                                                   | <b>Tempoh Masa</b><br>Adakah tempoh masa mendapatkan sijil mengikut jangkaan anda?                                                                                                                   |  |  |
| 2                                                                                                                                                   | <b>Maklumat sijil</b><br>Adakah pelanggan berpuas hati dengan butiran yang dinyatakan dalam sijil?                                                                                                   |  |  |
| 3                                                                                                                                                   | <b>Perkongsian maklumat</b><br>Adakah perkongsian maklumat asas pensijilan anda di laman web dan media sosial jabatan membantu dalam meluaskan jaringan pasaran dan meningkatkan keyakinan pengguna? |  |  |
| Tandatangan Pelanggan dan/atau Cap Syarikat<br><br><br><hr style="border-top: 1px dashed black;"/> Nama:<br>No.sijil<br>myGAP/myOrganic:<br>Tarikh: |                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Pengesahan Penerimaan Borang Maklum Balas Pelanggan (Untuk Kegunaan Urus Setia Pensijilan Sahaja)                                                   |                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Nama Pelanggan Yang Telah Diaudit:<br><br>Tarikh terima maklum balas:<br><br>Nama penerima:<br><br>Tanda tangan:<br><br>Penambahbaikan Cadangan:    |                                                                                                                                                                                                      |  |  |

## BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

Maklum balas yang lengkap mohon dikembalikan kepada:

Urus setia

Seksyen Pensijilan Ladang

Bahagian Kawalan Kualiti Tanaman, Jabatan Pertanian

Aras 7, Lot 4G2, Wisma Tani, No. 30 Persiaran Perdana, Presint 4

62624 Putrajaya

No. Tel: 03-8870 3000 /03-8870 3448

No. Faks: 03-8888 7639

E-mail: mygapmyorganic@gmail.com

### SKOR PENILAIAN

| BIL | KATEGORI                                                      | PURATA<br>SKOR | PRESTASI | TINDAKAN SUSULAN |
|-----|---------------------------------------------------------------|----------------|----------|------------------|
| 1.  | PERMOHONAN                                                    |                |          |                  |
| 2.  | BIMBINGAN<br>JABATAN<br>PERTANIAN                             |                |          |                  |
| 3.  | PEMERIKSAAN<br>LADANG<br>(TAPAK/AUDIT<br>DALAM/AUDIT<br>LUAR) |                |          |                  |
| 4.  | PENGAMBILAN<br>SAMPEL                                         |                |          |                  |
| 5.  | PENGANUGERAHAN<br>SIJIL                                       |                |          |                  |

## BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

### PANDUAN PURATA SKOR

| BIL | SKALA       | PRESTASI            | CATATAN |
|-----|-------------|---------------------|---------|
| 1.  | 4.50 - 5.00 | CEMERLANG           |         |
| 2.  | 3.99- 4.49  | BAIK                |         |
| 3.  | 3.49 – 3.98 | MEMUASKAN           |         |
| 4.  | 3.01-3.48   | KURANG<br>MEMUASKAN |         |
| 5.  | ≤3.00       | TIDAK<br>MEMUASKAN  |         |

\*\* Kurang memuaskan dan tidak memuaskan prosedur perlu disemak semula.

## BORANG MAKLUM BALAS

### AKTIVITI PENGAUDITAN PENSIJILAN APB

Terima kasih kerana memilih kami sebagai badan pensijilan anda. Untuk menilai kepuasan pelanggan Jabatan Pertanian terhadap perkhidmatan pensijilan kami dan untuk mengekalkan keberkesanan perkhidmatan, kami sangat menghargai jika anda dapat menjawab soalan berikut. Soalan adalah berdasarkan perkhidmatan yang dijalankan di ladang/projek anda.

\* Skor pemarkahan

5 (Sangat bersetuju)    4 (Setuju)    3 (Sederhana)    2 (Tidak setuju)    1 (Sangat tidak bersetuju)

| No.                                                                | Perkara                                                                                                  | *Skor | Catatan |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|
| <b>Pemeriksaan Ladang (Audit Luar)</b>                             |                                                                                                          |       |         |
| <b>1</b>                                                           | <b>Pemberitahuan</b><br>Adakah pelanggan telah dimaklumkan mengenai pemeriksaan ladang yang dijadualkan? |       |         |
| <b>2</b>                                                           | <b>Tempoh masa</b><br>Adakah pegawai audit telah tiba di premis/tapak pelanggan mengikut jadual?         |       |         |
| <b>3</b>                                                           | <b>Pengetahuan</b><br>Adakah pasukan pemeriksaan ladang berpengetahuan dalam menjalankan tugas?          |       |         |
| <b>4</b>                                                           | <b>Komunikasi</b><br>Adakah pegawai audit telah memaklumkan penemuan audit dengan jelas?                 |       |         |
| <b>5</b>                                                           | <b>Penampilan</b><br>Adakah penampilan pegawai audit bersesuaian?                                        |       |         |
| <b>Penilaian</b>                                                   |                                                                                                          |       |         |
| Nama Pegawai Yang Dinilai<br><br><br>Tarikh Audit:<br>Jumlah Skor: |                                                                                                          |       |         |



**BORANG MAKLUM BALAS**  
**AKTIVITI PENGAUDITAN PENSIJILAN APB**

Tandatangan Pelanggan dan/atau Cap Syarikat

-----  
Nama:

No.sijil

myGAP/myOrganic:

Tarikh:

**Pengesahan Penerimaan Borang Maklum Balas Pelanggan (Untuk Kegunaan Urus Setia Pensijilan Sahaja)**

Nama Pelanggan Yang  
Telah Diaudit:

Tarikh terima maklum  
balas:

Nama penerima:

Tanda tangan:

Penambahbaikan Cadangan:

Maklum balas yang lengkap mohon dikembalikan kepada:

Urus setia

Seksyen Pensijilan Ladang

Bahagian Kawalan Kualiti Tanaman, Jabatan Pertanian

Aras 7, Lot 4G2, Wisma Tani, No. 30 Persiaran Perdana, Presint 4

62624 Putrajaya

No. Tel: 03-8870 3000 /03-8870 3448

No. Faks: 03-8888 7639

E-mail: mygapmyorganic@gmail.com

**BORANG MAKLUM BALAS**  
**AKTIVITI PENGAUDITAN PENSIJILAN APB**

**SKOR PENILAIAN**

| <b>BIL</b> | <b>SKALA</b>   | <b>PRESTASI</b>  | <b>TINDAKAN SUSULAN</b>                                                                                   |
|------------|----------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.         | 20-25          | CEMERLANG        |                                                                                                           |
| 2.         | 15-19          | BAIK             |                                                                                                           |
| 3.         | 11-14          | MEMUASKAN        | Perlu hadir kursus pemantapan pegawai audit                                                               |
| 4.         | 10 DAN KEBAWAH | KURANG MEMUASKAN | 1. Perlu hadir kursus pemantapan pegawai audit<br>2. Digandingkan dengan pegawai audit yang berpengalaman |