



BUKU PANDUAN
KATEGORI
MAKLUM BALAS
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

KANDUNGAN

PENDAHULUAN	3
TAFSIRAN	3
PERANAN PEGAWAI PENYELARAS ADUAN	4

BAB 1 : KATEGORI ADUAN

Kategori : Pengurusan Pesakit

Pecahan Sub Kategori 1 - 4	6-11
----------------------------	------

Kategori : Kesihatan Awam

Pecahan Sub Kategori 1 - 5	12-14
----------------------------	-------

Kategori : Kualiti Perkhidmatan Tadbir Urus

Pecahan Sub Kategori 1 - 5	15-18
----------------------------	-------

Kategori : Pengurusan Pentadbiran

Pecahan Sub Kategori 1 - 6	19-27
----------------------------	-------

Kategori : Kemudahan Awam

Pecahan Sub Kategori 1 - 4	28-35
----------------------------	-------

Kategori : Kemudahan Klinikal

Pecahan Sub Kategori 1 - 4	36-41
----------------------------	-------

Kategori : Perkhidmatan Farmasi

Pecahan Sub Kategori 1 - 7	42-47
----------------------------	-------

Kategori : Perkhidmatan Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan

Pecahan Sub Kategori 1 - 6	48-64
----------------------------	-------

BAB 2 : KATEGORI BUKAN ADUAN

Kategori : Cadangan

Pecahan Sub Kategori 1 - 2	66
----------------------------	----

Kategori : Penghargaan

Pecahan Sub Kategori 1 - 2	66
----------------------------	----

Kategori : Permohonan

	66
--	----

Kategori : Pertanyaan

	66
--	----

Kategori : Pelaporan

Pecahan Sub Kategori Perkhidmatan Farmasi	67-69
---	-------

Pecahan Sub Kategori Keselamatan dan Kualiti Makanan	70-113
--	--------

TINDAKAN PELAKSANAAN	114
----------------------	-----

PENUTUP	114
---------	-----

PENDAHULUAN

Buku Panduan ini disediakan sebagai panduan kepada Pegawai Penyelaras Aduan di Bahagian Ibu Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Kesihatan Negeri (JKN), Institut dan Hospital dalam memahami dan menentukan kategori yang tepat bagi setiap maklum balas yang diterima dan dimuat naik dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA) KKM.

TAFSIRAN

Maklum balas KKM merujuk kepada aduan, cadangan, pelaporan, penghargaan, permohonan dan pertanyaan yang diterima secara bertulis melalui SiSPAA, surat, borang maklum balas, e-mel dan media sosial atau melalui telefon. Tafsiran maklum balas KKM adalah seperti berikut :

Aduan

Maklum balas yang menyatakan perasaan tidak puas hati pelanggan/ orang ramai terhadap tindakan, dasar/ polisi, amalan dan penyampaian perkhidmatan oleh Ibu Pejabat KKM (IPKKM), Jabatan serta Institusi di bawah seliaan KKM yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/ atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

Cadangan

Maklum balas sesuatu usul atau anjuran yang dikemukakan sebagai penambahbaikan penyampaian perkhidmatan/ fasiliti Kesihatan di bawah seliaan KKM.

Pelaporan

Maklum balas yang melaporkan atau mengadukan sesuatu perkara yang melibatkan akta dan peraturan di bawah penguatkuasaan dan bidang kuasa KKM.

Penghargaan

Maklum balas yang diberikan kepada anggota KKM sama ada orang perseorangan atau sekumpulan kakitangan sebagai tanda terima kasih dan berpuas hati dengan penyampaian perkhidmatan KKM.

Permohonan

Maklum balas yang bertujuan meminta atau mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh KKM.

Pertanyaan

Maklum balas yang memohon pencerahan atau penjelasan kepada sesuatu isu atau informasi berkaitan kesihatan atau perkhidmatan kesihatan.

PERANAN PEGAWAI PENYELARAS ADUAN (PPA)

Dalam memastikan panduan ini diguna pakai dengan berkesan dan memudahkan data berdasarkan kategori dianalisis dengan tepat, semua PPA adalah bertanggungjawab untuk :

- i. Memahami setiap kategori yang disenaraikan dalam SiSPAA;
- ii. Memastikan kategori bagi setiap maklum balas dipilih dengan tepat dan terperinci.



KATEGORI
ADUAN

PENGURUSAN PESAKIT

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	
PENGURUSAN PESAKIT	Konsultasi Doktor dengan Pesakit/Waris	Layanan Tidak Memuaskan	Layanan Tidak Mesra	
			Layanan Tidak Profesional	
			Mengeluarkan Kata-Kata Kesat	
			Bercakap Kasar/meninggi suara	
			Gangguan Seksual	
			Menunjukkan Isyarat Lucah	
			Membuat Ancaman/Provokasi	
			Menggunakan Telefon Bimbit Sewaktu Bertugas	
			Tidak Membuat Pemeriksaan Teliti	
			Tidak Mendengar Penjelasan Pesakit dengan Teliti	
			Penerangan Tidak Menyeluruh	
			Penerangan tidak memuaskan	
			Tiada penerangan diberikan	
			Tidak Memberi Rawatan	
	Pendaftaran/Kemasukan Pesakit	Pendaftaran/Kemasukan Pesakit	Tempoh konsultasi singkat	
			Tempoh konsultasi terlalu lama	
			Kekurangan kemahiran dan kecekapan doktor	
			Kecuaian	
			Lambat didaftarkan	
			Lambat dihantar ke wad	
Dimasukkan dalam wad yang salah				

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		Tidak dimasukkan dalam wad mengikut kelayakan	
		Tidak diterima untuk dimasukkan dalam wad	
		Tidak bersetuju kemasukan wad sebagaimana arahan doktor	
	Rujukan Pesakit	Tiada rujukan kepada doktor yang lain	
		Lewat merujuk pesakit kepada doktor lain/doktor pakar	
	Penjagaan pesakit	Pemerhatian tidak mencukupi	
		Amalan kawalan infeksi tidak mengikut SOP	
		Tidak membantu pesakit	
		Lewat menjawab Loceng Panggilan	
		Lewat membantu pesakit ke bilik air	
		Penjagaan yang tidak mencukupi menyebabkan kudis (pressure sores)	
		Tidak menyalin pakaian pesakit yang telah kotor/basah	
		Tidak mandikan pesakit	
		Tidak bersihkan pesakit	
		Penghadang katil tidak digunakan	
		Latihan dan penerangan penggunaan alat bantuan tidak diberikan kepada pesakit/waris	
	Ujian Diagnostik	Tarikh temu janji ujian lambat	
		Tarikh temu janji ujian ditukar	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		Spesimen hilang	
		Spesimen bertukar	
		Ujian tidak dijalankan	
		Kesilapan melakukan ujian	
		Ujian sama dilakukan berulang kali	
		Ujian palsu	
		Keputusan Lambat Diperolehi	
		Keputusan ujian hilang	
		Keputusan ujian bertukar	
		Keputusan ujian palsu	
		Keputusan ujian tidak tepat/salah	
		Keputusan ujian diberi kepada pihak ketiga tanpa kebenaran	
		Pesakit tidak dimaklumkan keputusan ujian	
		Prosedur dan Pembedahan	
	Salah		
	Gagal		
	Berlaku komplikasi akibat prosedur/pembedahan		
	Tarikh prosedur/pembedahan kerap ditangguh		
	Kecuaian/ kelemahan prosedur perubatan		
	Urusan Discaj Pesakit	Lewat	
		Tidak dimaklumkan kepada waris/penjaga	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		Pesakit didiscaj walaupun belum sembuh Pesakit tidak diberikan nota discaj Tidak diberikan tarikh temu janji Tidak diberikan ubat	
	Pertukaran/Pemindahan Pesakit	Lewat Tidak dimaklumkan kepada waris/penjaga Tidak bersetuju dengan lokasi pertukaran/pemindahan Dipindahkan ke wad yang salah Dipindahkan ke hospital yang salah	
	Sajian Makanan Pesakit	Diet yang diminta tidak disediakan mengikut arahan Doktor Diet yang diminta tidak disediakan mengikut permintaan pesakit Pengendali makanan tidak bersih Rasa tidak enak (tawar, masin, pedas, manis) Ruang penyediaan makanan tidak bersih Makanan tercemar/busuk Makanan Tamat Tempoh Kuantiti Makanan Sedikit Sajian Lambat Dihidangkan Utensil tercemar/kotor	
	Temu Janji	Sukar Mendapat Waktu Temu Janji Waktu Temu Janji Terlalu Lama	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		Waktu Temu Janji Berubah/Sering Bertukar	
		Waktu Temu Janji Tidak Ditepati	
		Perubahan Waktu Temu Janji Tidak Dimaklumkan Lebih Awal	
		Membatalkan Temu Janji Pada Saat Akhir	
	Dokumentasi	Laporan Perubatan	Lambat disediakan
			Tidak disediakan
			Tidak tepat/salah
			Palsu
			Tiada/Hilang
			Tidak diterima
			Caj dikenakan tinggi
		Diberi kepada pihak ketiga tanpa kebenaran	
		Fail Pesakit	Hilang/Tidak dapat dikesan
			Tiada dalam sistem komputer
			Lambat
			Kebocoran maklumat
Maklumat pesakit tidak tepat/salah			
Surat Rujukan	Lambat disediakan		
	Tidak disediakan		
	Tidak tepat/salah		
	Palsu		
	Tidak diterima		
Sijil Cuti Sakit	Tidak dikeluarkan/diberikan		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	
			Palsu	
			Maklumat tidak tepat/salah	
			Disalah guna	
			Pengesahan Sijil Cuti Sakit Swasta	
			Pengesahan Sijil Cuti Sakit Kerajaan	
		Persetujuan Rawatan	Tidak mendapat persetujuan pesakit	
			Tidak mendapat persetujuan ibu bapa/penjaga (untuk kanak-kanak)	
			Tidak mendapat persetujuan waris	
			Persetujuan oleh penjaga yang tidak sah	
			Kegagalan menyediakan maklumat mengenai pilihan rawatan, risiko, kontraindikasi, kadar komplikasi untuk sesuatu rawatan/prosedur	
	Bantuan Tabung Perubatan	Tiada Maklumat	Tidak Diproses	
			Proses Kelulusan Lambat	
			Tidak Lulus	
			Taksiran Tidak Adil/ Salah Taksiran	
			Insurans kesihatan	
Tiada SOP tuntutan insurans kesihatan				
Proses tuntutan insurans lambat				

KESIHATAN AWAM

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	
KESIHATAN AWAM	Penyakit	Vektor (Nyamuk)	Pelaporan Tempat Pembiakan		
			Tiada Penguatkuasaan		
			<i>Fogging</i>		Permohonan
					Tiada Notis
					Masa Tidak Sesuai
			Pencegahan & kawalan nyamuk		
			Zika		
			Penyakit Malaria		
		Filariasis, JE & Chikugunya			
		Serangga Perosak	Entomologi & Pest		
			Pemantauan tender & penggunaan racun serangga		
		Survelan	Garis panduan kawalan vektor di pintu masuk, aircraft disinsection, import/eksport mikroorganisma, barkaitan pintu masuk antarabangsa		
			Pemantauan pemeriksaan perubatan bakal jemaah haji		
			<i>Yellow Fever</i>		
			FOMEMA - <i>Migrant Health</i>		
			Permit import/eksport mayat, tisu manusia,organisma & bahan patogenik atau mana-mana bahagiannya		
			Penyakit wabak, krisis dan bencana		
CDCIS, eNotifikasi					

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5
		Penyakit Berjangkit	Penyakit zoonotik - Haiwan domestik (ternakan)	
			Penyakit zoonotik - Haiwan liar & eksotik	
			HFMD, Influenza, Rabies, Virus Nipah, Tikus, EV71 Meningitis	
			Vaksin kanak-kanak & bayi	
			<i>Measles Vaccination</i>	
			Penyakit bawaan makanan & air	
			Kes-kes berkaitan Tibi & Kusta	
			Berkaitan penyakit HIV/ AIDS/ STI(Penyakit Kelamin)/ Hep C	
			Methadone	
		Penyakit Tidak Berjangkit	Berkaitan program diabetes, penyakit kardiovaskular & kanser	
			Perkhidmatan dietetik	
			Saringan kanser kolorektal, payudara, & serviks	
			Tembakau (merokok, penguatkuasaan & isu undang-undang)	
			Penyalahgunaan substans & alkohol	
			Pencegahan kecederaan (Road Safety)	
			Pencegahan keganasan (Jenayah seksual kanak-kanak)	
			Berkaitan kesihatan mental	
			Berkaitan kesihatan pekerjaan	
			Berkaitan banjir & jerebu	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5
			Berkaitan kesihatan alam sekitar	
	Merokok	Penguatkuasaan Larangan Merokok	Merokok di kawasan larangan merokok	Pejabat Kerajaan
				Premis Makanan
				Tempat Awam
				Disaman di kawasan bukan larangan merokok
			Tidak menjalankan rondaan/pemantauan berkala	
		Penjualan Rokok	Rokok seludup	
				Penjualan kepada kanak-kanak (bawah umur)
			Rokok tiruan	

KUALITI PERKHIDMATAN TADBIR URUS

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	
KUALITI PERKHIDMATAN TADBIR URUS	Perkhidmatan Telefon	Panggilan tidak dijawab		
		Panggilan lambat dijawab		
		Operator/telefonis tidak mesra pelanggan		Bertutur Kasar
				Menolak Panggilan ke Talian Lain
				Putuskan Talian
				Tidak Professional/Mematuhi Etika
		Maklumat yang diberikan melalui telefon tidak lengkap/salah		
		Sambungan ke talian yang salah		
		Talian telefon tiada dalam perkhidmatan		
	Perkhidmatan Kaunter	Kaunter Tidak Dibuka		
		Kaunter Lewat Dibuka		
		Kaunter Ditutup Awal		
		Tiada Petugas Di Kaunter		
		Petugas Tidak Mesra Pelanggan	Bertutur Kasar	
	Tidak Senyum			
	Menolak Pelanggan ke Kaunter Lain			
	Tidak Melayan Pelanggan			
	Tiada Kaunter Khas (OKU/Warga Emas/ R-Lane)			
Petugas Tidak Mengikut Etika Pakaian				
Maklumat Yang Diberikan Oleh Petugas Tidak Lengkap/Salah				

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		Suasana Kaunter Tidak Selesa / Terurus	
		Menggunakan Telefon Bimbit Sewaktu Bertugas	
	ICT	Laman Web	Tidak Dikemas kini
			Dicerobohi
			Tidak Mesra Pengguna
			Tidak Mesra OKU
			Tidak Dapat Diakses
			Tidak Cukup Maklumat
			Maklumat Salah/Kurang Tepat
			Sistem Dalam Talian
	Tidak Mesra Pengguna		
	Sistem Perlahan		
	Pelawat/Waktu Melawat	Waktu melawat tidak sesuai	
		Waktu melawat singkat	
		Tidak dibenarkan masuk pada waktu melawat	
		Tidak dibenarkan masuk untuk kes kritikal	
		Kanak-kanak tidak dibenarkan masuk	
	Sistem Giliran	Nombor Giliran Tidak Sistematis	
		Rosak/Tidak Berfungsi	
		Lambat	
Aduan	Tindakan	Tiada Tindakan	
		Lewat ambil tindakan	
		Tidak puas hati dengan tindakan	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4				
		Maklum balas	Tiada maklum balas				
			Tidak puas hati dengan maklum balas				
			Maklum balas tidak lengkap				
			Maklum balas lewat				
	Ambulans		Tiada Peti Cadangan/Aduan				
			Lambat tiba				
			Tidak tiba				
			Kotor				
			Berbau busuk				
			Usang				
			Rosak dalam perjalanan				
			Tidak mempunyai peralatan mencukupi				
			Tiada jururawat/petugas				
			Siren Bising				
			Pemandu				Merokok Dalam Ambulans
							Mengeluarkan Kata-Kata Kesat/Kasar
							Menunjukkan Isyarat Lucah
							Tidak Memakai Uniform
	Pakaian Tidak Kemas						
	Pakaian Kotor						
Tidak Pakai Kasut							
Badan Berbau							
Gangguan Seksual							
Membuat Ancaman							

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
			Membuat Provokasi
			Memasang Radio Terlalu Kuat
			Mengantuk
			Guna Telefon Bimbit
			Menghalang Laluan
			Tidak Menggunakan "Traffic Signal"
			Memandu Bahaya
			Memandu Di Bawah Pengaruh Dadah/Alkohol
			Membrek Secara Mengejut

PENGURUSAN PENTADBIRAN

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
PENGURUSAN PENTADBIRAN	Sumber Manusia	Pertukaran Dalam/ Luar Agensi	Permohonan ditolak/tidak berjaya	tiada kekosongan	
				alasan tidak kukuh	
			Permohonan lewat diproses	maklumat tidak lengkap	
				permohonan tidak teratur	
			Menggunakan kuasa orang dalam		
		Ditukarkan ke tempat yang tidak diminta			
		Penempatan	Tawaran penempatan lewat dikeluarkan		
			Penempatan di luar kawasan		
			Tidak adil/ pilih kasih		
			Jauh dari pasangan/keluarga		
			Persekitaran tidak kondusif		
		Perkhidmatan	Pelantikan	kelulusan pelepasan jawatan lewat diluluskan	
			Pengesahan	peperiksaan pengesahan lewat diadakan	
				kegagalan menyenaraikan kehadiran kursus	
			Taraf Berpencen	kecuaian dalam memproses urusan berpencen melebihi 3 tahun	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
			Kenaikan Pangkat	tiada kekosongan	
				cuai dalam menentukan pegawai yang memenuhi syarat	
			Penamatan perkhidmatan	tidak kemaskini opsyen persaraan dalam Buku Perkhidmatan	
				maklumat tidak dikemaskini	
		Cuti	Cuti Yang Melayakan (Cutit Rehat/Cuti Sakit)	tidak kemaskini rekod cuti- mengambil cuti melebihi kelayakan	
				kesilapan merekod kelayakan cuti tahunan	
			Cuti Yang Tidak Melayakan (CTG/Separuh Gaji)	kelulusan melebihi kelayakan sebenar	
				kekerapan permohonan	
		Penilaian Prestasi	Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)	Markah Rendah yang diberikan tidak selari dengan pencapaian	
				Pegawai Penilai Tidak Adil/ Berat Sebelah	
		Penganugerahan	Anugerah Khidmat Cemerlang (APC)	Penilaian Tidak Telus	
				Pilih Kasih	
		Latihan	Kursus Dalaman/Luaran	Rekod kursus tidak dikemaskini	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
				Tawaran kursus tidak sesuai dengan bidang tugas	
				Salah rekod maklumat kursus	
		Emolumen	Bayaran Gaji	lewat penyediaan kew 7	
				Sijil Gaji Akhir lewat diterima	
			Pergerakan Gaji Tahunan	Keputusan Pergerakan Gaji lewat diterima	
				tidak kemaskini tarikh pergerakan gaji	
	Kewangan	Tuntutan	Tuntutan Perjalanan (TNT)	Lambat diproses	
				Tidak diproses	
				Tidak diterima	
				Ditolak	
				Palsu	
				Peruntukan tidak mencukupi	
			Tuntutan Bayaran Lebih Masa (OT)	Lambat diproses	
				Tidak diproses	
				Tidak diterima	
				Ditolak	
				Palsu	
				Peruntukan tidak mencukupi	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	
		Bayaran	Perkhidmatan & Bekalan	Kerjasama pembekal (tidak/ lambat mengemukakan invoice)		
				Masalah sistem (1GFMAS/ eP)		
				Peruntukan tidak mencukupi		
		Caj Rawatan		Tinggi/Tidak berpatutan		
				Tidak dibenarkan bayar secara ansuran		
				Permohonan pengecualian bayaran ditolak		
				Pengiraan caj rawatan tidak betul/tidak tepat		
				Tidak menerima bil		
				Tidak menerima resit		
				Tiada perincian caj rawatan		
	Integriti	Rasuah				
		Dana/ Wang Kerajaan				
		Aset Jabatan				
		Berat Sebelah				
Keputusan/ Pengurusan Tidak Adil						
Rasis/Perkauman						
Buli / Penderaan						

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
		Salah laku Anggota	Penyalahgunaan alkohol / dadah		
			Euthanasia, pengguguran bayi		
			Khalwat		
			Tindakan/ Keputusan Mahkamah		
			Menjadi penerima manfaat dalam wasiat pesakit		
		Disiplin/Tatatertib	Ketidakhadiran semasa waktu bekerja tanpa kebenaran		
			Kerja sambilan dalam waktu pejabat		
			Guna saluran orang politik / surat sokongan		
			Penyamaran anggota / penjawat awam		
			Pelanggaran etika penjawat awam	Tidak Memakai Uniform	
				Pakaian Tidak Kemas	
				Pakaian Kotor	
				Tidak Pakai Kasut/Memakai Selipar atau Sandal	
				Tidak Memakai Tanda Nama (<i>Name Tag</i>)	
		Pemalsuan dokumen	Sijil Cuti Sakit		
			Tuntutan Perjalanan		
			Kerja Lebih Masa		
			Tuntutan Kasut/ Pakaian		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6				
		Gangguan Seksual	Fizikal						
			Kata-kata atau isyarat lucah						
	Keselamatan	Persekitaran Fasiliti Tidak Selamat	Kecurian/ Kehilangan						
							Kebakaran		
								Ancaman daripada pesakit/ pelawat	
									Provokasi
								Kuarters	
	Kuarters Diwarisi								
		Digunakan untuk perniagaan							
			Digunakan untuk TASKA						
						Digunakan untuk Tuisyen			
							Memelihara Haiwan		
	Penyelenggaraan	Kerja Kontraktor	Kualiti Perkhidmatan Tidak Memuaskan						
						Tiada			
							Tidak Mengikut Jadual		
									Tidak Mengikut Spesifikasi Kerja
	Lif		Kotor/Berbau						
						Rosak			
							Lampu Rosak/Malap		
Butang Tidak Berfungsi									

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	
				Butang Lif Terlalu Tinggi/Rendah		
				Tidak Mencukupi		
				Waktu Menunggu Lama		
				Tidak Berhenti Di Semua Tingkat		
				Vandalisme		
				Usang		
				Tidak Mesra OKU	Butang Lif Terlalu Tinggi	
					Tiada Tanda/Butang Braille	
					Tiada Panduan Suara Dalam Lif	
				Tiada Sijil JKPP (DOSH)		
				Tiada Lif		
				Lokasi Tidak Strategik		
				Lif Perlahan		
				Lambat Diproses		
		Permohonan	Masuk	Tidak Diproses		
				Ditolak		
				Rayuan		
				Kriteria Pemilihan		Tidak Sesuai
						Tidak Telus

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
				Keputusan Tidak Adil	
				Giliran Menunggu Lama	
			Keluar	Tanggung Keluar Kuarters	
				Pemulangan Deposit Lewat	
		Kemudahan	Taman Permainan Kanak-Kanak	Peralatan Rosak	
				Tidak Selamat	
				Tidak Mengikut Spesifikasi	
				Kotor	
			Parkir	Tiada	
				Tidak Mencukupi	
				Kenderaan Parkir di Tempat Tidak Sepatutnya	
				Kenderaan Terbiar	
				Kenderaan Halang Laluan	
				Tiada Parkir OKU	
		Keselamatan	Tiada Grill		
			Tiada Kawalan Keselamatan		
		Bayaran Bulanan	Rekod Tidak Dikemas kini		
			Pengiraan Tidak Tepat		
		Rosak	Bumbung Bocor		
			Paip Tersumbat		
			Tangki Air Bocor		
			Tiada Air		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
			Kabinet Pecah/Rosak		
			Tombol Rosak		
			Pintu Rosak		
			Lantai Rosak		
			Lampu Terbakar		
			Pendawaian Elektrik		
			Tandas Tersumbat		
			Dinding Retak		

KEMUDAHAN AWAM

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
KEMUDAHAN AWAM	Laluan Pejalan Kaki	Tiada	
		Tidak Mencukupi	
		Tidak Berbumbung	
		Tidak Mesra OKU	
		Tiada Lampu/Lampu Rosak	
		Licin	
		Cerun curam	
		Ketinggian Tangga (Terlalu tinggi/tidak sesuai)	
		Tiada tanda amaran	
		Longkang tiada penutup	
		Akses OKU	
	Tanjakan (Ramp) Terlalu Curam/Tidak Menuruti Spesifikasi		
	Tiada Hand Railing		
	Pintu Masuk Sempit		
	Lif	Kotor/Berbau	
		Rosak	
		Lampu Rosak/Malap	
		Butang Tidak Berfungsi	
		Butang Lif Terlalu Tinggi/Rendah	
		Tidak Mencukupi	
		Waktu Menunggu Lama	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	
		Tidak Berhenti Di Semua Tingkat		
		Vandalisme		
		Usang		
		Tidak Mesra OKU		Butang Lif Terlalu Tinggi
				Tiada Tanda/Butang Braille
				Tiada Panduan Suara Dalam Lif
		Tiada Sijil JKPP (DOSH)		
		Tiada Lif		
		Lokasi Tidak Strategik		
		Lif Perlahan		
	Telefon Awam	Tiada		
		Rosak		
		Lokasi Tidak Strategik		
	Tandas	Rosak		
		Berbau		
		Bocor		
		Kotor		
		Lantai Licin		
		Tiada Tisu/Sabun		
		Tiada Air		
	Paip/Pili Tiada			
	Tiada			
	Tidak Mencukupi			
	Lokasi Tidak Strategik/Tidak Selamat			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	
	Surau	Tidak Mesra OKU		
		Tiada		
		Sempit		
		Kotor		
		Berbau		
		Bising		
		Kemudahan Tidak Mencukupi		
		Pendingin Hawa/Kipas		Tiada
				Rosak
		Lokasi Tidak Strategik		
		Lampu Rosak		
		Lampu Malap		
		Salah Guna Surau		
		Kawalan suhu yang tidak sesuai		
	Bilik Penyusuan	Tiada		
		Sempit		
		Kotor		
		Berbau		
		Bising		
		Kemudahan Tidak Mencukupi		
Pendingin Hawa/Kipas		Tiada		
		Rosak		
Lokasi Tidak Strategik				
Lampu Rosak				

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4		
		Lampu Malap			
		Salah Guna Bilik Penyusuan			
		Kawalan suhu yang tidak sesuai			
	Liputan Komunikasi	Tiada			
		Kurang Memuaskan			
	Ruang Menunggu	Sempit			
		Kerusi			Tiada
					Rosak
					Tidak Mencukupi
		Pendingin Hawa/Kipas			Tiada
			Rosak		
		Kotor			
		Berbau			
		Bising			
		Kawalan suhu yang tidak sesuai			
	Balai Pelawat / Penginapan Sementara	Tiada			
		Sempit			
		Kotor			
		Berbau			
		Bising			
Kemudahan Tidak Mencukupi					
Pendingin Hawa / Kipas		Tiada			
		Rosak			
Lokasi Tidak Strategik					

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		Lampu Rosak	
		Lampu Malap	
		Salah Guna Balai Pelawat/Penginapan Sementara	
		Kawalan suhu yang tidak sesuai	
	Kafeteria / Kantin	Kotor	
		Berbau	
		Bising	
		Kawalan suhu yang tidak sesuai	
		Tiada Pengasingan Mengikut Jantina	
		Sempit/Sesak	
		Kerusi/Meja	Tiada
			Rosak
			Tidak Mencukupi
		Pendingin Hawa / Kipas	Tiada
			Rosak
		Makanan/Minuman	Tidak Mencukupi
			Tidak Berkhasiat
			Mahal
			Tidak Banyak Pilihan
			Tercemar/busuk
Tamat Tempoh			
Tidak Sedap			
Utensil tercemar/kotor			
Sinki	Rosak/Tersumbat/Bocor		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
			Pili Rosak/Bocor
			Kotor
		Petugas	Tiada Sijil Pengendali Makanan
			Tidak Mematuhi SOP Pengendali Makanan
			Merokok
			Mengeluarkan Kata-Kata Kesat/Kasar
			Menunjukkan Isyarat Lucah
			Pakaian Tidak Kemas
			Pakaian Kotor
			Gangguan Seksual
			Membuat Ancaman/Provokasi
			Tiada Permit Kerja
			Tidak Mencukupi
		Waktu Operasi Tidak Dipatuhi	
	Parkir	Tiada	
		Tidak Mencukupi	
		Caj Parkir Tinggi	
		Kenderaan Ditunda	
		Dikenakan Caj/Denda Tunda	
		Kenderaan Dikunci (clamp)	
Dikenakan Denda Buka Kunci (clamp)			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
	Parkir OKU		Tiada
			Salah Guna
			Lokasi Tidak Strategik
			Tidak Mengikut Spesifikasi
		Permukaan Tidak Rata/Berlubang/Rosak	
		Petak Parkir Sempit	
		Laluan Kenderaan Sempit	
		Tiada Kawalan Keselamatan	
		Lampu Tiada/Rosak/Malap	
		Kejadian kecurian	
	Vandalisme		
	Kerusi Roda	Tiada	
		Tidak mencukupi	
		Rosak	
		Usang	
		Lokasi pengambilan kerusi roda jauh/tidak strategik	
		Tiada petugas di tempat pengambilan kerusi roda	
	Mesin Dispenser Air	Tiada	
		Tidak mencukupi	
		Rosak	
		Tidak diselenggara	
		Kotor	
		Lokasi tidak strategik	
Perabot	Rosak		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		Usang	
		Membahayakan pesakit/pelawat	
		Kotor	
	Televisyen	Rosak	
		Usang	
		Membahayakan pesakit/pelawat	
		Lokasi tidak strategik	

KEMUDAHAN KLINIKAL

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
KEMUDAHAN KLINIKAL	Wad	Kotor	
		Berbau	
		Bising	
		Pendingin Hawa/Kipas	Tiada
			Rosak
		Kawalan suhu yang tidak sesuai	
		Tiada Pengasingan Mengikut Jantina	
		Tiada Privasi	
		Sempit/Sesak	
		Penjaga Pesakit Tanpa Kebenaran	
		Katil	Tidak Mencukupi
			Rosak
		Cadar	Kotor
			Tiada
			Berbau
			Koyak
			Tidak Mencukupi
		Selimut	Kotor
			Tiada
			Berbau
			Koyak
			Tidak Mencukupi

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		Bantal	Kotor
		Tiada	
		Berbau	
		Koyak	
		Tidak Mencukupi	
	Bilik Rawatan	Tiada privasi	
		Kotor	
		Busuk	
		Ruang sempit	
		Bising	
		Kemudahan Tidak Mencukupi	
		Pendingin Hawa/Kipas	Tiada
			Rosak
		Lokasi Tidak Strategik	
		Lampu Rosak	
		Lampu Malap	
		Kawalan suhu yang tidak sesuai	
	Bilik Pemeriksaan	Tiada privasi	
Kotor			
Busuk			
Ruang sempit			
Bising			
Kemudahan Tidak Mencukupi			
Pendingin Hawa/Kipas		Tiada	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	
			Rosak	
		Lokasi Tidak Strategik		
		Lampu Rosak		
		Lampu Malap		
	Kawalan suhu yang tidak sesuai			
	Bilik Kecemasan	Kehadiran ejen tuntutan insurans		
		Kehadiran ejen syarikat guaman		
		Tiada privasi		
		Kotor		
		Busuk		
		Ruang sempit		
		Bising		
		Kemudahan Tidak Mencukupi		
		Pendingin Hawa/Kipas	Tiada	
			Rosak	
		Lokasi Tidak Strategik		
		Lampu Rosak		
		Lampu Malap		
		Kawalan suhu yang tidak sesuai		
	Kelengkapan/Peralatan Perubatan	Mesin Ultra Sound		Rosak/Tidak Berfungsi
				Mesin Lama/Uzur
				Tiada
				Tiada Pengendali Mesin
			Bacaan Kurang Tepat	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
			Tiada Bekalan
		Mesin Scaling	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
		Mesin Fototerapi	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Mesin X-ray	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Mesin ECG	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Mesin Suction	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Nebulizer	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
		MRI	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Mesin CT Scan	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Mesin Stress Test	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Mesin Merekod Tekanan Darah	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Mesin Glukometer	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
Tiada bekalan strip ujian			
Rapid Test Kit - HIV	Rosak/Tidak Berfungsi		
	Mesin Lama/Uzur		
	Tiada		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4
			Tiada Pengendali Mesin
		Rapid Test Kit - Denggi	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Rapid Test Kit - Pregnancy	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
			Tiada Pengendali Mesin
		Kit Ujian	Rosak/Tidak Berfungsi
			Mesin Lama/Uzur
			Tiada
	Tiada Pengendali Mesin		
	Fasiliti Klinik Bergerak	Tidak Beroperasi Mengikut Jadual	
		Bas/Fasiliti Bergerak Rosak	
		Tiada Ubat	
		Tiada Kelengkapan	
		Kelengkapan Tidak Mencukupi	
Tiada Doktor/Penolong Pegawai Perubatan			

PERKHIDMATAN FARMASI

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
PERKHIDMATAN FARMASI	Premis	Farmasi Komuniti	Pelesenan	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	
					Tidak Diproses	
					Ditolak	
					Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses	
					Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna	
				Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses	
					Tidak Diproses	
					Ditolak	
					Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses	
					Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna	
				Sijil	Lewat Dikeluarkan	
					Tidak Dikeluarkan	
Sijil Palsu						
Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah						

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Tidak Diterima	
		Kilang Farmaseutikal				
	Lembaga Farmasi	Ahli Farmasi Tidak Berdaftar				
		Sijil Mengamal Ahli Farmasi Tamat Tempoh				
		Ahli Farmasi Menjual Ubat Tanpa Preskripsi				
		Pendaftaran Ahli Farmasi	Provisional	Permohonan	Lewat Diproses	
					Tidak Diproses	
					Ditolak	
					Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
					Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
						Perlahan
						Tidak Mesra Pengguna
				Sijil	Lewat Dikeluarkan	
					Tidak Dikeluarkan	
					Sijil Palsu	
					Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah	
					Tidak Diterima	
			Full	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Tidak Diproses	
					Ditolak	
					Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
					Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
						Perlahan
						Tidak Mesra Pengguna
				Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses	
					Tidak Diproses	
					Ditolak	
					Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
					Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
						Perlahan
						Tidak Mesra Pengguna
				Sijil	Lewat Dikeluarkan	
					Tidak Dikeluarkan	
					Sijil Palsu	
					Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah	
					Tidak Diterima	
		Akreditasi IPT yang Menawarkan Bachelor Farmasi	Permohonan Baharu	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Ditolak		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
						Perlahan
						Tidak Mesra Pengguna
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Ditolak		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
						Perlahan
						Tidak Mesra Pengguna
			Sijil	Lewat Dikeluarkan		
				Tidak Dikeluarkan		
				Sijil Palsu		
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah		
				Tidak Diterima		
	Lembaga Iklan Ubat	Pengiklanan Produk	Permohonan Kelulusan Iklan	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Ditolak		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
	Kelulusan ubat khas KPK/PKPF	Permohonan daripada fasiliti KKM	Lewat memberi keputusan	Ditolak		
			Ditolak			
		Permohonan daripada fasiliti bukan KKM	Lewat memberi keputusan	Ditolak		
			Ditolak			
	Dossier untuk penyenaian ubat dalam Formulari Ubat KKM	Permohonan daripada fasiliti KKM	Lewat memberi keputusan	Ditolak		
			Ditolak			
			Proses permohonan sukar/kompleks			
		Permohonan daripada syarikat farmaseutikal	Lewat memberi keputusan	Ditolak		
			Ditolak			
			Proses permohonan sukar/kompleks			
	Pembekalan Ubat	Tiada bekalan/stok ubat				
		Pembekalan ubat yang tidak sesuai				
		Pembekalan ubat yang salah				
		Pembekalan ubat dengan dos yang salah				
	Rendah					

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
		<p>Bekalan ubat untuk tempoh yang singkat</p> <p>Ubat tamat tempoh</p> <p>Perbezaan kesan ubat akibat pertukaran jenama (original vs generik, generik vs generik)</p> <p>Kesan sampingan ubat akibat penukaran jenama</p> <p>Kesan sampingan ubat akibat penukaran dos</p> <p>Waktu pemberian ubat yang tidak sesuai/salah</p> <p>Ubat diberikan walaupun alahan telah didokumentasikan</p> <p>Penerangan pengambilan ubat tidak diberikan</p> <p>Identiti pesakit tidak disemak sebelum memberikan ubat</p> <p>Dikenakan Bayaran</p> <p>Caj yang tidak bersesuaian</p>				

PERKHIDMATAN BAHAGIAN KESELAMATAN DAN KUALITI MAKANAN

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	
PERKHIDMATAN BKKM	Pelesenan	Air Minuman Berbungkus (AMB)	Permohonan Baharu	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
				Perlahan		
				Tidak Mesra Pengguna		
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		
			Perlahan			
			Tidak Mesra Pengguna			
		Lesen	Lewat Dikeluarkan			
			Tidak Dikeluarkan			
			Maklumat Dalam Lesen Tidak Tepat/Salah			
			Tidak Diterima			
		Air Mineral Semulajadi (AMS)	Permohonan Baharu	Lewat Diproses		
Tidak Diproses						

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	
					Perlahan
					Tidak Mesra Pengguna
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
					Perlahan
					Tidak Mesra Pengguna
			Lesen	Lewat Dikeluarkan	
				Tidak Dikeluarkan	
				Maklumat Dalam Lesen Tidak Tepat/Salah	
				Tidak Diterima	
		Ais	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	
					Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna	
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		
					Tidak Dapat Diakses	
					Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna	
			Lesen	Lewat Dikeluarkan		
				Tidak Dikeluarkan		
				Maklumat Dalam Lesen Tidak Tepat/Salah		
				Tidak Diterima		
		Mesin Jual Air (MJA)	Permohonan Baharu	Lewat Diproses		
						Tidak Diproses
						Masalah Pembayaran
						Proses Permohonan Sukar/Kompleks
						Sistem Online
					Tidak Dapat Diakses	
					Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
			Sistem Online	Tidak Dapat Diakses	
				Perlahan	
				Tidak Mesra Pengguna	
	Lesen	Lewat Dikeluarkan			
		Tidak Dikeluarkan			
		Maklumat Dalam Lesen Tidak Tepat/Salah			
		Tidak Diterima			
Pensijilan	Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)	Permohonan Baharu	Lewat Diproses		
			Tidak Diproses		
			Masalah Pembayaran		
			Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
			Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
			Perlahan		
			Tidak Mesra Pengguna		
		Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
			Tidak Diproses		
			Masalah Pembayaran		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks			
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses		
					Perlahan		
					Tidak Mesra Pengguna		
			Sijil	Lewat Dikeluarkan			
				Tidak Dikeluarkan			
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah			
				Tidak Diterima			
		Good Manufacturing Practice (GMP)	Permohonan Baharu	Lewat Diproses			
						Tidak Diproses	
						Masalah Pembayaran	
						Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses		
					Perlahan		
					Tidak Mesra Pengguna		
				Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
							Tidak Diproses
							Masalah Pembayaran
					Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses		
					Perlahan		
					Tidak Mesra Pengguna		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6		
			Sijil	Lewat Dikeluarkan			
				Tidak Dikeluarkan			
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah			
				Tidak Diterima			
		Makanan Selamat Tanggungjawab Industri (MeSTI)	Permohonan Baharu	Lewat Diproses			
						Tidak Diproses	
						Masalah Pembayaran	
						Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
					Sistem Online	Tidak Dapat Diakses	
					Perlahan		
					Tidak Mesra Pengguna		
				Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
							Tidak Diproses
							Masalah Pembayaran
							Proses Permohonan Sukar/Kompleks
						Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
						Perlahan	
						Tidak Mesra Pengguna	
			Sijil	Lewat Dikeluarkan			
						Tidak Dikeluarkan	
						Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
				Tidak Diterima	
		Makanan Autentik	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	
				Perlahan	
				Tidak Mesra Pengguna	
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
		Proses Permohonan Sukar/Kompleks			
		Sistem Online		Tidak Dapat Diakses	
			Perlahan		
			Tidak Mesra Pengguna		
		Sijil	Lewat Dikeluarkan		
			Tidak Dikeluarkan		
			Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah		
			Tidak Diterima		
		Makanan Organik	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
					Perlahan
					Tidak Mesra Pengguna
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
					Perlahan
					Tidak Mesra Pengguna
			Sijil	Lewat Dikeluarkan	
				Tidak Dikeluarkan	
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah	
				Tidak Diterima	
		Trust MyCatering	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
					Perlahan

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	
					Tidak Mesra Pengguna	
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses	
					Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna	
			Sijil	Lewat Dikeluarkan		
				Tidak Dikeluarkan		
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah		
				Tidak Diterima		
		MyFood Tag	Permohonan Baharu	Lewat Diproses		
						Tidak Diproses
						Masalah Pembayaran
						Proses Permohonan Sukar/Kompleks
					Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
					Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna	
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
					Perlahan
					Tidak Mesra Pengguna
			Sijil	Lewat Dikeluarkan	
				Tidak Dikeluarkan	
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah	
				Tidak Diterima	
		Barangan Seramik	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
					Perlahan
					Tidak Mesra Pengguna
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
					Perlahan

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	
					Tidak Mesra Pengguna	
			Sijil	Lewat Dikeluarkan		
				Tidak Dikeluarkan		
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah		
				Tidak Diterima		
		Food Defense	Permohonan Baharu	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
						Perlahan
					Tidak Mesra Pengguna	
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
					Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna	
			Sijil	Lewat Dikeluarkan		
				Tidak Dikeluarkan		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah	
				Tidak Diterima	
		Bersih, Selamat, Sihat (BeSS)	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	
				Tidak Diproses	
				Masalah Pembayaran	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks	
				Sistem Online	
				Perlahan	
				Tidak Mesra Pengguna	
				Permohonan Pembaharuan	
					Tidak Diproses
					Masalah Pembayaran
			Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
			Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
				Perlahan	
				Tidak Mesra Pengguna	
			Sijil	Lewat Dikeluarkan	
				Tidak Dikeluarkan	
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah	
				Tidak Diterima	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	
		Homebased	Permohonan Baharu	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
				Perlahan		
				Tidak Mesra Pengguna		
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
				Tidak Diproses		
				Masalah Pembayaran		
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		
			Perlahan			
			Tidak Mesra Pengguna			
		Sijil	Lewat Dikeluarkan			
			Tidak Dikeluarkan			
			Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah			
			Tidak Diterima			
Sijil Juruanalisis Makanan	Permohonan Baharu	Lewat Diproses				
		Tidak Diproses				
		Masalah Pembayaran				

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks		
				Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
						Perlahan
			Permohonan Pembaharuan	Lewat Diproses		
						Tidak Diproses
						Masalah Pembayaran
						Proses Permohonan Sukar/Kompleks
				Sistem Online		Tidak Dapat Diakses
						Perlahan
						Tidak Mesra Pengguna
				Sijil		Lewat Dikeluarkan
			Tidak Dikeluarkan			
			Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah			
			Tidak Diterima			
			Label Makanan	Khidmat Nasihat	Lewat Memberi Maklum Balas	
					Maklum Balas Tidak Tepat/Salah	
Masalah Pembayaran						
Semakan	Lewat Memberi Maklum Balas					

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6			
			Maklum Balas Tidak Tepat/Salah					
			Masalah Pembayaran					
	Analisis Makanan	Tahan Uji Lepas (TUL)				Keputusan Analisis	Lewat Memberi Maklum Balas	
							Maklum Balas Tidak Tepat/Salah	
	Akreditasi Latihan Pengendali Makanan	Sekolah Latihan Pengendali Makanan (SLPM)				Sistem Permohonan Penubuhan SLPM	Masalah Pembayaran	
							Sistem Online	Tidak Dapat Diakses
								Perlahan
		Kursus Wajib Tenaga Pengajar					Sijil/ Kad	Lewat Dikeluarkan
								Tidak Dikeluarkan
								Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah
	Penilaian						Tidak Diterima	
							Markah tidak adil	
							Tidak berpuas hati dengan Panel Penilai	
	Eksport Makanan	Sijil Penjualan Bebas					Lewat Dikeluarkan	
							Tidak Dikeluarkan	
							Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah	
							Tidak Diterima	
Masalah Pembayaran								

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6			
		Sijil Kesihatan - Umum	Tidak Dikeluarkan					
			Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah					
			Tidak Diterima					
			Masalah Pembayaran					
		Sijil Kesihatan - Eksport Ikan dan Keluaran Ikan ke Kesatuan Eropah	Tidak Dikeluarkan					
			Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah					
			Tidak Diterima					
			Masalah Pembayaran					
		Sijil Non Genetically Modified Food (GMF)	Tidak Dikeluarkan					
			Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah					
			Tidak Diterima					
			Masalah Pembayaran					
	Akuan Bebas Melamin	Tidak Dikeluarkan						
		Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah						
		Tidak Diterima						
		Masalah Pembayaran						
Import	Bahan bersentuhan makanan							
						Makanan	Permohonan Pendaftaran	Masalah Pembayaran
								Sistem Online
								Perlahan

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6
					Tidak Mesra Pengguna
	Pematuhan Domestik	Pendaftaran Premis Makanan	Permohonan Pendaftaran	Masalah Pembayaran	
Sistem Online				Tidak Dapat Diakses	
				Perlahan	
					Tidak Mesra Pengguna
	IFSTC	Latihan	Permohonan Baharu	Lewat Diproses	
Tidak Diproses					
Masalah Pembayaran					
Proses Permohonan Sukar/Kompleks					
		Pembayaran	Permohonan	Lewat Diproses	
Tidak Diproses					
Masalah Pembayaran					
Proses Permohonan Sukar/Kompleks					



KATEGORI
**BUKAN
ADUAN**

CADANGAN

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2
CADANGAN	Kemudahan / Prasarana / Infrastruktur
	Layanan / Komunikasi
	Peralatan Perawatan (Mesin / Alat)
	Perkhidmatan Rawatan
	Lain-lain

PENGHARGAAN

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2
PENGHARGAAN	Kemudahan / Prasarana / Infrastruktur
	Layanan / Komunikasi
	Peralatan Perawatan (Mesin / Alat)
	Perkhidmatan Rawatan
	Lain-lain

PERMOHONAN

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2
PERMOHONAN	

PERTANYAAN

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2
PERMOHONAN	

PELAPORAN : PERKHIDMATAN FARMASI

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	
PERKHIDMATAN FARMASI	Produk	Farmaseutikal	Produk Tiruan/Palsu		
			Penjualan Tanpa Preskripsi		
			Produk Tiada dalam Pasaran		
			Harga Mahal		
			Harga Tidak Dikawal		
			Penjualan Secara Online		Media Sosial
					Laman Web
					Blog
					e-dagang
			Produk Disyaki Tidak Berdaftar		
		Label	Tiada Nombor Kelompok (<i>Batch Number</i>)		
			Tiada Tarikh Luput		
			Tiada Alamat Pengilang/Pengimport/Pengedar		
			Tiada Nombor Pendaftaran Produk dan Label Hologram		
		Tradisional	Produk Tiruan/Palsu		
Produk Tiada dalam Pasaran					
Produk Disyaki Tidak Berdaftar					
Harga Mahal					
Label	Tiada Nombor Kelompok (Batch Number)				

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5
				Tiada Tarikh Luput
				Tiada Alamat Pengilang/Pengimport/ Pegedar
				Tiada Nombor Pendaftaran Produk dan Label Hologram
		Suplemen	Produk Tiruan/Palsu	
			Produk Tiada dalam Pasaran	
			Produk Disyaki Tidak Berdaftar	
			Harga Mahal	
			Label	Tiada Nombor Kelompok (<i>Batch Number</i>)
				Tiada Tarikh Luput
				Tiada Alamat Pengilang/Pengimport/ Pegedar
				Tiada Nombor Pendaftaran Produk dan Label Hologram
		Kosmetik	Produk Tiruan/Palsu	
			Label	Tiada Nombor Kelompok (Batch Number)
				Tiada Tarikh Luput
				Tiada Alamat Pengilang/Pengimport/ Pegedar
			Produk Mengandungi Bahan Terlarang/Racun	
		Produk Kosmetik Disyaki Tidak Berotifikasi		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5
			Produk Bernotifikasi Menyebabkan Kesan Sampingan	
			Tuntutan berlebihan	
		Lain-lain	Proses pendaftaran/notifikasi	Dokumen untuk pendaftaran tidak sah
				Proses pendaftaran/notifikasi tidak telus
	Lembaga Iklan Ubat	Pengiklanan Produk	Pengiklanan	Iklan Tiada Kelulusan
				Iklan Yang Disiarkan Lain Daripada Iklan Yang Diluluskan
				Iklan Menyalahi Akta Iklan Ubat
				Proses Permohonan Sukar/Kompleks

PELAPORAN : KESELAMATAN DAN KUALITI MAKANAN

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
KESELAMATAN DAN KUALITI MAKANAN	Premis Makanan	Restoran/Kedai Makan	Kebersihan Premis	Dapur Kotor		
				Lantai Kotor		
				Tandas Kotor		
				Dinding Kotor		
				Sawang		
				Siling Kotor		
				Perabot/Kelengkapan/Peralatan/ Utensil Kotor		
				Tiada Perangkap Gris (Grease)/Sisa Makanan		
				Longkang Tersumbat/Saluran Penyaliran Tidak Berfungsi		
				Premis Berbau Busuk		
				Tiada Sabun Pencuci		
				Tiada Sinki		
				Sinki Kotor		
				Penggunaan Air Kotor Untuk Cuci Pinggan Mangkuk		
				Tong Sampah Tidak Bertutup		
				Tidak Melupus Sisa Makanan Dengan Betul		
Haiwan/Serangga	Tikus					
	Lipas					

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Lalat	
					Kucing	
					Anjing	
					Ayam	
					Burung	
					Cicak	
					Semut	
					Labah-labah	
			Pengendali Makanan	Tiada Sijil Pengendali Makanan		
				Tiada Suntikan Vaksin		
				Merokok		
				Tidak Memakai Apron		
				Memakai Apron Kotor		
				Tidak Memakai Penutup Kepala		
				Memakai Penutup Kepala Kotor		
				Tidak Memakai Kasut		
				Tidak Memakai Sarung Tangan		
				Memakai Perhiasan Tangan (Contoh: Cincin, Gelang Tangan, Jam)		
				Pakaian Kotor		
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7		
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan				
				Pendaftaran Palsu				
			Penyediaan Makanan	Makanan Disediakan di atas Lantai				
				Makanan Disediakan di Lorong Belakang				
				Makanan Dihurung dengan lalat				
				Makanan Dihurung dengan semut				
			Penghidangan Makanan	Makanan Tidak Dihidang Pada Suhu yang Sesuai				
				Peralatan yang rosak			Pinggan	Retak
								Sumbing
							Sudu/Garfu	Berkarat
						Bengkok		
			Pembungkusan Makanan	Makanan dibungkus dengan pembungkusan yang dilarang	Surat Khabar			
							Dawai kokot (stapler)	
				Tercemar	Lidi			
				Kotor				
			Makanan	Rosak	Berlendir			
							Berbau	
							Basi	
					Tercemar dengan Benda Asing		Rambut	
							Batu	
							Dawai (Kokot, Berus)	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
					Kaca		
					Plastik		
					Kertas		
					Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)		
					Serangga		Lipas
							Lalat
							Cicak
							Semut
						Ulat	
						Cacing	
						Semut	
						Lain-lain	
				Pengadukan (Alduteration)	Serpihan Logam		
					Minyak petrol		
					Racun serangga		
					Sabun pencuci		
					Air		
					Lain-lain bahan kimia		
				Keracunan			
				Tidak masak dengan sempurna			
				Tamat Tempoh			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
			Penyimpanan Makanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Bermasak		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Kimia		
				Makanan disimpan dalam bekas bahan pencuci		
		Kantin Sekolah/ Dapur Taska/ Dapur Pra Sekolah/ Dapur Asrama	Kebersihan Premis	Dapur Kotor		
				Lantai Kotor		
				Tandas Kotor		
				Dinding Kotor		
				Sawang		
				Siling Kotor		
				Perabot/Kelengkapan/Peralatan/ Utensil Kotor		
				Tiada Perangkap Gris (Grease)/Sisa Makanan		
				Longkang Tersumbat/Saluran Penyaliran Tidak Berfungsi		
				Premis Berbau Busuk		
				Tiada Sabun Pencuci		
				Tiada Sinki		
				Sinki Kotor		
				Penggunaan Air Kotor Untuk Cuci Pinggan Mangkuk		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Tong Sampah Tidak Bertutup		
				Tidak Melupus Sisa Makanan Dengan Betul		
			Haiwan/Serangga	Tikus		
				Lipas		
				Lalat		
				Kucing		
				Anjing		
				Ayam		
				Burung		
				Cicak		
				Semut		
				Labah-labah		
		Pengendali Makanan	Tiada Sijil Pengendali Makanan			
			Tiada Suntikan Vaksin			
			Merokok			
			Tidak Memakai Apron			
			Memakai Apron Kotor			
			Tidak Memakai Penutup Kepala			
			Memakai Penutup Kepala Kotor			
			Tidak Memakai Kasut			
			Tidak Memakai Sarung Tangan			
			Memakai Perhiasan Tangan (Contoh:			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Cincin, Gelang Tangan, Jam)		
				Pakaian Kotor		
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		
			Penyediaan Makanan	Makanan Disediakan di atas Lantai		
				Makanan Disediakan di Lorong Belakang		
				Makanan Dihurung dengan lalat		
				Makanan Dihurung dengan semut		
			Penghidangan Makanan	Makanan Tidak Dihidang Pada Suhu yang Sesuai	Pinggan	Retak
				Peralatan yang rosak		Sumbing
			Pembungkusan Makanan	Makanan dibungkus dengan pembungkusan yang dilarang	Sudu/Garfu	Berkarat
						Tercemar
					Kotor	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
			Makanan	Rosak	Berlendir		
							Berbau
							Basi
					Tercemar dengan Benda Asing		Rambut
							Batu
							Dawai (Kokot, Berus)
							Kaca
							Plastik
							Kertas
							Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)
				Serangga	Lipas		
					Lalat		
					Cicak		
					Semut		
					Ulat		
					Cacing		
					Semut		
					Lain-lain		
				Pengadukan (Alduteration)	Serpihan Logam		
					Minyak petrol		
					Racun serangga		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Sabun pencuci	
					Air	
					Lain-lain bahan kimia	
				Keracunan		
				Tidak masak dengan sempurna		
				Tamat Tempoh		
			Penyimpanan Makanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Bermasak		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Kimia		
				Makanan disimpan dalam bekas bahan pencuci		
		Medan Selera	Kebersihan Premis	Dapur Kotor		
				Lantai Kotor		
				Tandas Kotor		
				Dinding Kotor		
				Sawang		
				Siling Kotor		
				Perabot/Kelengkapan/Peralatan/ Utensil Kotor		
				Tiada Perangkap Gris (Grease)/Sisa Makanan		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
				Longkang Tersumbat/Saluran Penyaliran Tidak Berfungsi			
				Premis Berbau Busuk			
				Tiada Sabun Pencuci			
				Tiada Sinki			
				Sinki Kotor			
				Penggunaan Air Kotor Untuk Cuci Pinggan Mangkuk			
				Tong Sampah Tidak Bertutup			
				Tidak Melupus Sisa Makanan Dengan Betul			
				Haiwan/Serangga			Tikus
							Lipas
							Lalat
							Kucing
							Anjing
							Ayam
					Burung		
					Cicak		
					Semut		
					Labah-labah		
			Pengendali Makanan	Tiada Sijil Pengendali Makanan			
				Tiada Suntikan Vaksin			
				Merokok			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Tidak Memakai Apron		
				Memakai Apron Kotor		
				Tidak Memakai Penutup Kepala		
				Memakai Penutup Kepala Kotor		
				Tidak Memakai Kasut		
				Tidak Memakai Sarung Tangan		
				Memakai Perhiasan Tangan (Contoh: Cincin, Gelang Tangan, Jam)		
				Pakaian Kotor		
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		
			Penyediaan Makanan	Makanan Disediakan di atas Lantai		
				Makanan Disediakan di Lorong Belakang		
				Makanan Dihurung dengan lalat		
				Makanan Dihurung dengan semut		
			Penghidangan Makanan	Makanan Tidak Dihidang Pada Suhu yang Sesuai		
				Peralatan yang rosak	Pinggan	Retak
						Sumbing

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Sudu/Garfu	Berkarat
						Bengkok
			Pembungkusan Makanan	Makanan dibungkus dengan pembungkusan yang dilarang	Surat Khabar	
					Dawai kokot (stapler)	
				Tercemar	Lidi	
					Kotor	
			Makanan	Rosak	Berlendir	
					Berbau	
					Basi	
				Tercemar dengan Benda Asing	Rambut	
					Batu	
					Dawai (Kokot, Berus)	
					Kaca	
					Plastik	
					Kertas	
					Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)	
					Serangga	Lipas
						Lalat
						Cicak
						Semut
						Ulat
						Cacing

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
						Semut
						Lain-lain
				Pengadukan (Alduteration)	Serpihan Logam	
					Minyak petrol	
					Racun serangga	
					Sabun pencuci	
					Air	
					Lain-lain bahan kimia	
				Keracunan		
				Tidak masak dengan sempurna		
				Tamat Tempoh		
			Penyimpanan Makanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Bermasak		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Kimia		
				Makanan disimpan dalam bekas bahan pencuci		
		Warung/Gerai	Kebersihan Premis	Dapur Kotor		
				Lantai Kotor		
				Tandas Kotor		
				Dinding Kotor		
				Sawang		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
				Siling Kotor			
				Perabot/Kelengkapan/Peralatan/ Utensil Kotor			
				Tiada Perangkap Gris (Grease)/Sisa Makanan			
				Longkang Tersumbat/Saluran Penyaliran Tidak Berfungsi			
				Premis Berbau Busuk			
				Tiada Sabun Pencuci			
				Tiada Sinki			
				Sinki Kotor			
				Penggunaan Air Kotor Untuk Cuci Pinggan Mangkuk			
				Tong Sampah Tidak Bertutup			
				Tidak Melupus Sisa Makanan Dengan Betul			
				Haiwan/Serangga			Tikus
							Lipas
					Lalat		
					Kucing		
					Anjing		
					Ayam		
					Burung		
					Cicak		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Semut	
					Labah-labah	
			Pengendali Makanan	Tiada Sijil Pengendali Makanan		
				Tiada Suntikan Vaksin		
				Merokok		
				Tidak Memakai Apron		
				Memakai Apron Kotor		
				Tidak Memakai Penutup Kepala		
				Memakai Penutup Kepala Kotor		
				Tidak Memakai Kasut		
				Tidak Memakai Sarung Tangan		
				Memakai Perhiasan Tangan (Contoh: Cincin, Gelang Tangan, Jam)		
				Pakaian Kotor		
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		
			Penyediaan Makanan	Makanan Disediakan di atas Lantai		
				Makanan Disediakan di Lorong Belakang		
				Makanan Dihurung dengan lalat		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Makanan Dihurung dengan semut		
			Penghidangan Makanan	Makanan Tidak Dihidang Pada Suhu yang Sesuai		
				Peralatan yang rosak	Pinggan	Retak
					Sudu/Garfu	Berkarat
						Bengkok
			Pembungkusan Makanan	Makanan dibungkus dengan pembungkusan yang dilarang	Surat Khabar	
			Tercemar	Lidi		
				Kotor		
		Makanan	Rosak	Berlendir		
					Berbau	
				Basi		
			Tercemar dengan Benda Asing	Rambut		
				Batu		
				Dawai (Kokot, Berus)		
				Kaca		
				Plastik		
				Kertas		
				Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Serangga	Lipas
						Lalat
						Cicak
						Semut
						Ulat
						Cacing
						Semut
						Lain-lain
				Pengadukan (Alduteration)	Serpihan Logam	
					Minyak petrol	
					Racun serangga	
					Sabun pencuci	
					Air	
					Lain-lain bahan kimia	
				Keracunan		
				Tidak masak dengan sempurna		
				Tamat Tempoh		
			Penyimpanan Makanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Bermasak		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Kimia		
				Makanan disimpan dalam bekas bahan pencuci		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
		Kilang Memproses Makanan	Kebersihan Premis	Mesin pemprosesan kotor		
				Lantai Kotor		
				Tandas Kotor		
				Dinding Kotor		
				Siling Kotor		
				Pembungkusan kotor		
				Tiada Perangkap Gris (Grease)/Sisa Makanan		
				Longkang Tersumbat/Saluran Penyaliran Tidak Berfungsi		
				Premis Berbau Busuk		
				Tiada Sabun Pencuci		
				Tiada Sinki		
				Sinki Kotor		
				Tidak Melupus Sisa Makanan Dengan Betul		
				Haiwan/Serangga		
			Lipas			
			Lalat			
			Kucing			
			Anjing			
			Ayam			
			Burung			
			Cicak			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Semut	
					Labah-labah	
			Sistem Pengudaraan	Berbau		
				Berkulat		
				Berhabuk		
			Pengendali Makanan	Tiada Sijil Pengendali Makanan		
				Tiada Suntikan Vaksin		
				Merokok		
				Tidak Memakai Pakaian Pelindung		
				Memakai Apron Kotor		
				Tidak Memakai Penutup Kepala		
				Memakai Penutup Kepala Kotor		
				Tidak Memakai Kasut		
				Tidak Memakai Sarung Tangan		
				Memakai Perhiasan Tangan (Contoh: Cincin, Gelang Tangan, Jam)		
				Pakaian Kotor		
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
			Keperluan di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak mewujudkan Program Jaminan Keselamatan Makanan (PJKM)			
				Tidak Mewujudkan Sistem Kebolehesanan Makanan			
			Makanan	Rosak			Berlendir
							Berbau
			Basi				
			Tercemar dengan Benda Asing	Rambut			
				Batu			
				Dawai (Kokot, Berus)			
				Kaca			
				Plastik			
				Kertas			
				Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)			
			Serangga	Lalat			
				Cicak			
				Semut			
				Ulat			
				Cacing			
				Semut			
				Lain-lain			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Pengadukan (Alduteration)	Serpihan Logam	
					Minyak petrol	
					Racun serangga	
					Sabun pencuci	
					Air	
					Lain-lain bahan kimia	
				Tamat Tempoh		
			Penyimpanan Makanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Bermasak		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Kimia		
				Penyimpanan yang menyebabkan kehadiran makhluk perosak	Lalat	
					Lipas	
					Semut	
				Tidak mempunyai rekod penyimpanan		
			Kawalan Makhluk Perosak	Tiada kawalan makhluk perosak		
				Tidak mempunyai prosedur kawalan makhluk perosak		
			Pencahayaan	Tidak mencapai standard yang ditetapkan		
				Tidak cukup cahaya		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7		
			Peralatan	Tidak dikalibrasi				
				Tidak bersih				
				Tidak mempunyai prosedur pembersihan				
			Bekalan Air/Ais/Stim	Tidak selamat				
				Tercedar				
			Pembungkusan Makanan	Tercedar			Berhabuk	
							Kotor	
				Menggunakan bahan pembungkus yang tidak sesuai			Surat Khabar	
				Rosak			Koyak	
		Food Truck	Kebersihan Premis	Dapur Kotor				
				Lantai Kotor				
				Dinding Kotor				
				Siling Kotor				
				Perabot/Kelengkapan/Peralatan/ Utensil Kotor				
				Tidak Menyediakan tong sampah untuk pelupusan makanan				
				Premis Berbau Busuk				
				Tiada Sabun Pencuci				
				Tiada Sinki				
				Sinki Kotor				
				Penggunaan Air Kotor Untuk Cuci Pinggan Mangkuk				

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
				Tidak Melupus Sisa Makanan Dengan Betul			
				Haiwan/Serangga	Tikus		
					Lipas		
					Lalat		
					Kucing		
					Anjing		
					Ayam		
					Burung		
					Cicak		
					Semut		
				Labah-labah			
			Pengendali Makanan	Tiada Sijil Pengendali Makanan			
					Tiada Suntikan Vaksin		
					Merokok		
					Tidak Memakai Apron		
					Memakai Apron Kotor		
					Tidak Memakai Penutup Kepala		
					Memakai Penutup Kepala Kotor		
					Tidak Memakai Kasut		
					Tidak Memakai Sarung Tangan		
					Memakai Perhiasan Tangan (Contoh: Cincin, Gelang Tangan, Jam)		
				Pakaian Kotor			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM			
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh			
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan			
				Pendaftaran Palsu			
			Penyediaan Makanan	Makanan Disediakan di atas Lantai			
				Makanan Disediakan di Lorong Belakang			
				Makanan Dihurung dengan lalat			
				Makanan Dihurung dengan semut			
			Penghidangan Makanan	Makanan Tidak Dihidang Pada Suhu yang Sesuai			
				Peralatan yang rosak		Pinggan	Retak
							Sumbing
						Sudu/Garfu	Berkarat
							Bengkok
			Pembungkusan Makanan	Makanan dibungkus dengan pembungkusan yang dilarang	Surat Khabar		
					Dawai kokot (stapler)		
				Tercemar	Lidi		
					Kotor		
			Makanan	Rosak	Berlendir		
					Berbau		
					Basi		
				Tercemar dengan Benda Asing	Rambut		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Batu	
					Dawai (Kokot, Berus)	
					Kaca	
					Plastik	
					Kertas	
					Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)	
					Serangga	Lipas
						Lalat
						Cicak
						Semut
						Ulat
						Cacing
						Semut
						Lain-lain
				Pengadukan (Alduteration)	Serpihan Logam	
					Minyak petrol	
					Racun serangga	
					Sabun pencuci	
					Air	
					Lain-lain bahan kimia	
				Keracunan		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Tidak masak dengan sempurna		
				Tamat Tempoh		
			Penyimpanan Makanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Bermasak		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Kimia		
				Makanan disimpan dalam bekas bahan pencuci		
		Katering	Kebersihan Premis	Dapur Kotor		
				Lantai Kotor		
				Tandas Kotor		
				Dinding Kotor		
				Sawang		
				Siling Kotor		
				Perabot/Kelengkapan/Peralatan/ Utensil Kotor		
				Tiada Perangkap Gris (Grease)/Sisa Makanan		
				Longkang Tersumbat/Saluran Penyaliran Tidak Berfungsi		
				Premis Berbau Busuk		
				Tiada Sabun Pencuci		
				Tiada Sinki		
				Sinki Kotor		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
				Penggunaan Air Kotor Untuk Cuci Pinggan Mangkuk		
				Tong Sampah Tidak Bertutup		
				Tidak Melupus Sisa Makanan Dengan Betul		
			Haiwan/Serangga	Tikus		
				Lipas		
				Lalat		
				Kucing		
				Anjing		
				Ayam		
				Burung		
				Cicak		
				Semut		
			Labah-labah			
		Pengendali Makanan	Tiada Sijil Pengendali Makanan			
			Tiada Suntikan Vaksin			
			Merokok			
			Tidak Memakai Apron			
			Memakai Apron Kotor			
			Tidak Memakai Penutup Kepala			
			Memakai Penutup Kepala Kotor			
			Tidak Memakai Kasut			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7		
				Tidak Memakai Sarung Tangan				
				Memakai Perhiasan Tangan (Contoh: Cincin, Gelang Tangan, Jam)				
				Pakaian Kotor				
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM				
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh				
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan				
				Pendaftaran Palsu				
			Penyediaan Makanan	Makanan Disediakan di atas Lantai				
				Makanan Disediakan di Lorong Belakang				
				Makanan Dihurung dengan lalat				
				Makanan Dihurung dengan semut				
			Penghidangan Makanan	Makanan Tidak Dihidang Pada Suhu yang Sesuai				
				Peralatan yang rosak			Pinggan	Retak
								Sumbing
							Sudu/Garfu	Berkarat
						Bengkok		
			Pembungkusan Makanan	Makanan dibungkus dengan pembungkusan yang dilarang	Surat Khabar			
					Dawai kokot (stapler)			
				Tercemar	Lidi			
					Kotor			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
			Makanan	Rosak	Berlendir		
							Berbau
							Basi
					Tercemar dengan Benda Asing		Rambut
							Batu
							Dawai (Kokot, Berus)
							Kaca
							Plastik
							Kertas
							Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)
				Serangga	Lipas		
					Lalat		
					Cicak		
					Semut		
					Ulat		
					Cacing		
					Semut		
					Lain-lain		
				Pengadukan (Alduteration)	Serpihan Logam		
					Minyak petrol		
					Racun serangga		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Sabun pencuci	
					Air	
					Lain-lain bahan kimia	
				Keracunan		
				Tidak masak dengan sempurna		
				Tamat Tempoh		
			Penyimpanan Makanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Bermasak		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Kimia		
				Makanan disimpan dalam bekas bahan pencuci		
			Pengendali Makanan	Tiada Sijil Pengendali Makanan		
				Tiada Suntikan Vaksin		
				Merokok		
				Tidak Memakai Apron		
				Memakai Apron Kotor		
				Tidak Memakai Penutup Kepala		
				Memakai Penutup Kepala Kotor		
				Tidak Memakai Kasut		
				Tidak Memakai Sarung Tangan		
				Memakai Perhiasan Tangan (Contoh: Cincin, Gelang Tangan, Jam)		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7	
				Tidak Berpakaian Lengkap (Contoh: Seluar Pendek, Sleeveless)			
				Tidak Memakai Penutup Mulut			
				Pakaian Kotor			
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM			
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh			
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan			
				Pendaftaran Palsu			
			Penyediaan Makanan	Makanan Disediakan di atas Lantai			
				Makanan Disediakan di Lorong Belakang			
				Makanan Tidak Ditutup			
			Pembungkusan Makanan	Makanan dibungkus dengan pembungkusan yang dilarang		Surat Khabar	
						Dawai kokot (stapler)	
				Tercemar		Lidi	
						Kotor	
			Penghidangan Makanan	Makanan Tidak Bertutup			
				Makanan Tidak Dihidang Pada Suhu yang Sesuai			
				Peralatan yang rosak	Pinggan	Retak	
						Sumbing	
					Sudu/Garfu	Berkarat	
						Bengkok	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7		
			Makanan	Rosak	Berlendir			
							Berbau	
							Basi	
				Tercemar dengan Benda Asing	Rambut			
							Batu	
							Dawai (Kokot, Berus)	
							Kaca	
							Plastik	
							Kertas	
							Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)	
							Serangga	Lipas
								Lalat
								Cicak
					Semut			
				Ulat				
				Cacing				
				Semut				
					Lain-lain			
			Pengadukan (Alduteration)		Serpihan Logam			
							Minyak petrol	
							Racun serangga	
							Sabun pencuci	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Air	
					Lain-lain bahan kimia	
				Keracunan		
				Tidak masak dengan sempurna		
				Tamat Tempoh	Isi ikan/ayam daging masih merah/berdarah	
		Pasaraya/Kedai Runcit	Kebersihan Premis	Rak jualan kotor		
				Lantai Kotor		
				Tandas Kotor		
				Dinding Kotor		
				Siling Kotor		
				Pembungkusan kotor		
				Tiada Perangkap Gris (Grease)/Sisa Makanan		
				Longkang Tersumbat/Saluran Penyaliran Tidak Berfungsi		
				Premis Berbau Busuk		
				Tiada Sabun Pencuci		
				Tiada Sinki		
				Sinki Kotor		
				Tidak Melupus Sisa Makanan Dengan Betul		
				Haiwan/Serangga	Tikus	
					Lipas	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Lalat	
					Kucing	
					Anjing	
					Ayam	
					Burung	
					Cicak	
					Semut	
					Labah-labah	
			Sistem Pengudaraan	Berbau		
				Berkulat		
				Berhabuk		
			Pendaftaran di bawah Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Pamer Perakuan Pendaftaran Premis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		
			Makanan	Rosak	Berlendir	
					Berbau	
					Basi	
				Tercemar dengan Benda Asing	Rambut	
					Batu	
					Dawai (Kokot, Berus)	
					Kaca	

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
					Plastik	
					Kertas	
					Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)	
					Serangga	Lipas
						Lalat
						Cicak
						Semut
						Ulat
						Cacing
						Semut
						Lain-lain
				Tamat Tempoh		
			Penyimpanan Makanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Bermasak		
				Tiada Pengasingan Bahan Mentah Daripada Bahan Kimia		
				Penyimpanan yang menyebabkan kehadiran makhluk perosak	Lalat	
					Lipas	
					Semut	
				Tidak mempunyai rekod penyimpanan		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7		
	Produk Makanan	Pelabelan	Tiada Tarikh Luput					
			Tarikh Luput Tidak Jelas					
			Tiada Label					
			Tiada Senarai Kandungan					
			Tiada Nama Pengilang/ Pengedar					
			Tiada Berat Bersih/Isi Padu Bersih					
			Nama sebutan sebenar				Tidak menggunakan nama sebutan sebenar	
			Bahasa yang digunakan				Produk Tempatan	Bahasa Melayu/Inggeris
							Produk Import	Bahasa Inggeris/Bahasa lain
			Senarai ramuan				Menggunakan nama sebutan sebenar	
			Maklumat Pemakanan				Maklumat pemakanan tidak lengkap	
			Akuan Kesihatan				Tuntutan kesihatan yang tidak dibenarkan	Laman Web
								Media Sosial
		Twitter						
						Instagram		

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
						Youtube
					Blog	
					Media Cetak	Bunting
				Risalah		
				Majalah		
				Surat Khabar		
				e-Dagang	Shopee	
					Lazada	
					Alibaba	
					Amazon	
					eBay	
					Lain-lain	
				Media Massa	Televisyen	
					Radio	
				Akuan pemakanan yang tidak dibenarkan	Laman Web	
					Media Sosial	Facebook
						Twitter
						Instagram
						Youtube
					Blog	
					Media Cetak	Bunting
						Risalah
						Majalah

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
						Surat Khabar
					e-Dagang	Shopee
						Lazada
						Alibaba
						Amazon
						eBay
						Lain-lain
					Media Massa	Televisyen
						Radio
		Penyimpanan	Makanan Tidak Disimpan Pada Suhu yang Sesuai			
			Disimpan di Tempat yang Tidak Sesuai			
			Susun Atur Tidak Sesuai			
		Tamat Tempoh				
		Tercemar dengan Benda Asing	Rambut			
			Batu			
			Dawai (Kokot, Berus)			
			Kaca			
			Plastik			
			Kertas			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7		
			Bahan Kimia (Contoh: Petrol, Racun Serangga)					
			Haiwan/ Serangga	Tikus				
				Lipas				
				Lalat				
				Cicak				
				Semut				
				Ulat/Cacing				
		Pembungkusan	Pembungkus	Kotak	Koyak			
					Kemek			
					Gelembung			
					Berkarat			
				Tin		Koyak		
						Kemek		
						Gelembung		
						Berkarat		
				Makanan	Rosak	Berlendir		
						Berbau		
			Basi					
	Sijil/ Lesen	Palsu	Air Minuman Berbungkus (AMB)					
			Air Mineral Semulajadi (AMS)					

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
			Ais			
			Mesin Jual Air (MJA)			
			HACCP			
			GMP			
			MeSTI			
			Makanan Autentik			
			Makanan Organik			
			Trust MyCatering			
			My Foodtag			
			Food Defense			
			Barangan Seramik			
			Bersih, Selamat, Sihat (BeSS)			
			Homebased			
			Sijil Juruanalisis Makanan			
			Sijil Sekolah Latihan Pengendali Makanan (SLPM)			
			Sijil Penjualan Bebas			
			Sijil Kesihatan - Umum			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
			Sijil Kesihatan - Eksport Ikan dan Keluaran Ikan ke Kesatuan Eropah			
			Sijil Non Genetically Modified Food (GMF)			
			Akuan Bebas Melamin			
		Aktiviti Penjualan Lesen/ Sijil	Air Minuman Berbungkus (AMB)			
			Air Mineral Semulajadi (AMS)			
			Ais			
			Mesin Jual Air (MJA)			
			Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)			
			Good Manufacturing Practice (GMP)			
			Makanan Selamat Tanggungjawab Industri (MeSTI)			
			Makanan Autentik			
			Makanan Organik			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
			Trust MyCatering			
			MyFood Tag			
			Food Defense			
			Barangan Seramik			
			Bersih, Selamat, Sihat (BeSS)			
			Homebased			
			Sijil Juruanalisis Makanan			
			Sijil Sekolah Latihan Pengendali Makanan (SLPM)			
			Sijil Penjualan Bebas			
			Sijil Kesihatan - Umum			
			Sijil Kesihatan - Eksport Ikan dan Keluaran Ikan ke Kesatuan Eropah			
			Sijil Non Genetically Modified Food (GMF)			
			Akuan Bebas Melamin			

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
	Juruanalisis Makanan	Makmal Awam	Pendaftaran di bawah Akta Juruanalisis Makanan 2011	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Dapat Kemukakan Perakuan Pendaftaran Juruanalisis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		
		Makmal Swasta	Pendaftaran di bawah Akta Juruanalisis Makanan 2011	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Dapat Kemukakan Perakuan Pendaftaran Juruanalisis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		
	Akreditasi Latihan Pengendali Makanan	Sekolah Latihan Pengendali Makanan (SLPM)	Pendaftaran	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Dapat Kemukakan Perakuan Pendaftaran Juruanalisis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		
				Pendaftaran sekolah tidak aktif		
			Lokasi latihan	Tidak mengikut keperluan KKM		
Tenaga pengajar			Mengambil tenaga pengajar yang tidak berdaftar dengan KKM			
Modul Latihan			Tidak lengkap			
	Tidak difahami					

SUB KATEGORI 1	SUB KATEGORI 2	SUB KATEGORI 3	SUB KATEGORI 4	SUB KATEGORI 5	SUB KATEGORI 6	SUB KATEGORI 7
			Sijil Latihan Pengendali Makanan	Lewat Dikeluarkan		
				Tidak Dikeluarkan		
				Sijil Palsu		
				Maklumat Dalam Sijil Tidak Tepat/Salah		
				Tidak Diterima		
		Tenaga Pengajar Latihan Pengendali Makanan	Pendaftaran	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran dengan KKM Tamat Tempoh		
				Tidak Dapat Kemukakan Perakuan Pendaftaran Juruanalisis Makanan		
				Pendaftaran Palsu		
				Pendaftaran sekolah tidak aktif		
			Tenaga Pengajar SLPM	Tidak Berdaftar dengan KKM		
				Pendaftaran Tamat Tempoh		

TINDAKAN PELAKSANAAN

Buku panduan ini merupakan inisiatif Unit Komunikasi Korporat (UKK) KKM untuk memantapkan pengurusan aduan KKM dan perlu dijadikan rujukan kepada semua Bahagian IPKKM, Jabatan Kesihatan Negeri dan Pusat Tanggungjawab dibawah KKM.

Setiausaha dan Pengarah Bahagian, Pengarah Kesihatan Negeri, Pengarah Institusi dan Pengarah-Pengarah PTJ bertanggungjawab dalam menghebahkan buku panduan ini kepada semua pihak yang terlibat dalam pengurusan aduan KKM.

Penggunaan kategori maklum balas KKM yang baharu ini berkuatkuasa mulai Januari 2020. Semua Penyelaras Aduan dimohon menyemak dan memastikan semua maklum balas tahun 2020 menggunakan kategori baharu ni.

KKM **berhak** membuat pindaan terhadap kandungan buku panduan ini dari semasa ke semasa.

PENUTUP

Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan berkaitan penambahbaikan kategori maklum balas KKM, sila hubungi pihak Urus Setia di alamat berikut:

**Ketua Komunikasi Korporat
Unit Komunikasi Korporat
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 4, Blok E7, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62590 Putrajaya
(U.P : Seksyen Aduan)**

**No Tel : 03 – 8883 3496 / 3499
Emel : pro.kkm@moh.gov.my**