

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 1 of 16

TITLE: GRIEVANCE MANAGEMENT <i>TAJUK: PENGURUSAN ADUAN</i>
--

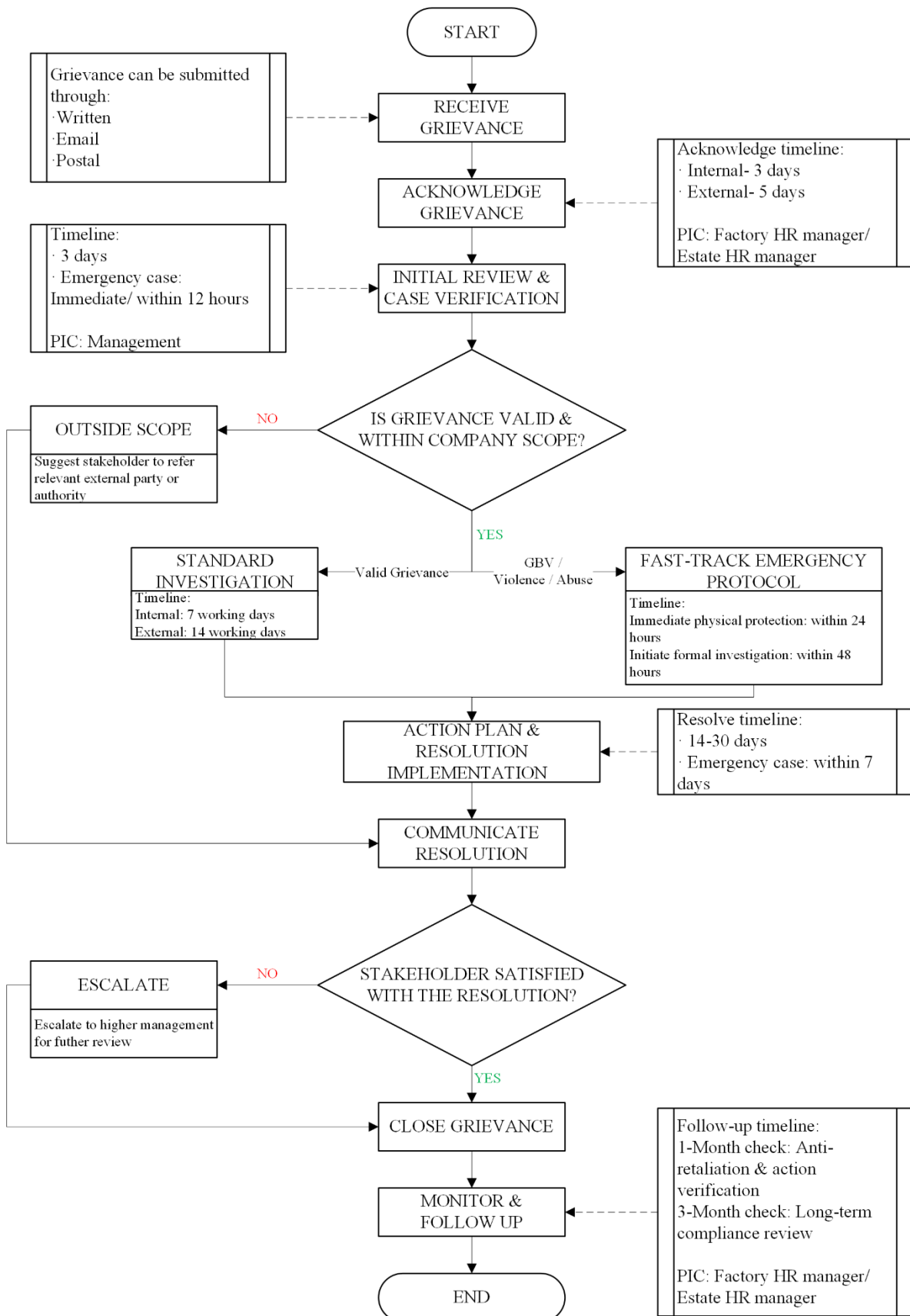
REVISION HISTORY:

REVISION NO.	DETAIL OF REVISION	DATE
00	Initial Release	28.08.2026

APPROVAL AUTHORITIES:

WRITTEN BY	CHENG	APPROVED BY	TEO AC
POSITION	MILL ENGINEER	POSITION	GENERAL MANAGER

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 2 of 16



KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 3 of 16

1 OBJECTIVE / OBJEKTIF

- i. To establish a transparent, accessible, culturally appropriate, gender-sensitive, and confidential mechanism to log, investigate, resolve, and monitor grievances raised by internal and external stakeholders regarding business operations and conduct.
Mewujudkan satu mekanisme yang telus, mudah diakses, sesuai dengan konteks budaya, peka terhadap gender, dan sulit untuk merekod, menyiasat, menyelesaikan serta memantau aduan yang dikemukakan oleh pihak berkepentingan dalaman dan luaran berkaitan operasi dan tingkah laku perniagaan.
- ii. To protect complainants, whistleblowers, community spokespersons, and Human Rights Defenders (HRDs) from any form of retaliation, threat, intimidation, harassment, or adverse employment/ social consequences.
Melindungi pengadu, pemberi maklumat (whistleblower), wakil komuniti dan Pembela Hak Asasi Manusia (Human Rights Defenders – HRDs) daripada sebarang bentuk tindakan balas, ancaman, ugutan, gangguan atau kesan buruk terhadap pekerjaan dan kehidupan sosial.
- iii. To ensure equal access and tailored assistance for vulnerable groups, including non-literate workers, Persons with Disabilities (OKU), women, and estate quarters residents.
Memastikan akses yang sama rata serta bantuan yang bersesuaian kepada kumpulan rentan, termasuk pekerja yang tidak boleh membaca atau menulis, Orang Kurang Upaya (OKU), wanita dan penghuni kuarters estet.

2 SCOPE / SKOP

This procedure is applicable to/ Prosedur ini terpakai kepada :

- i. Internal Scope: All direct employees, contract workers, foreign workers, estate quarters residents, dependents (spouses, children, and family members), and on-site contractors.
Skop Dalaman: Semua pekerja tetap dan langsung, pekerja kontrak, pekerja asing, penghuni kuarters estet, tanggungan (pasangan, anak-anak dan ahli keluarga), serta kontraktor yang bekerja di premis.
- ii. External Scope: Local/ indigenous communities, smallholders, third-party suppliers, non-governmental organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), and the general public.
Skop Luaran: Komuniti tempatan/masyarakat pribumi, pekebun kecil, pembekal pihak ketiga, pertubuhan bukan kerajaan (NGO), Pertubuhan Masyarakat Sivil (CSO), serta orang awam.

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 4 of 16

- iii. Subject scope: Labor rights, occupational safety, living conditions, gender-based issues, child protection, land rights/ FPIC, environmental impacts, and corporate conduct.

Skop Subjek: Hak buruh, keselamatan dan kesihatan pekerjaan, keadaan tempat tinggal, isu berasaskan gender, perlindungan kanak-kanak, hak tanah/ Persetujuan Bebas, Didahulukan dan Dimaklumkan (FPIC), kesan terhadap alam sekitar, serta tatakelakuan korporat.

3 DEFINITION / DEFINISI

- i. NGOs- Non-governmental organization
Pertubuhan Bukan Kerajaan (Non-Governmental Organization)
- ii. CSOs- Civil Society Organizations
Pertubuhan Masyarakat Sivil (Civil Society Organization)
- iii. FPIC- Free, Prior, and Informed Consent
Persetujuan Bebas, Didahulukan dan Dimaklumkan (Free, Prior and Informed Consent) / Keganasan Berasaskan Gender (Gender-Based Violence)
- iv. GBV- Gender-Based Violence
Keganasan Berasaskan Gender (Gender-Based Violence)
- v. OKU- Orang Kurang Upaya
- vi. SPM- Peperiksaan Sijil Pelajaran Malaysia
- vii. STPM- Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia
- viii. HR- Human Resources / Sumber Manusia (*Human Resources*)
- ix. PRDM- Polis Diraja Malaysia
- x. JKM- Jabatan Kebajikan Masyarakat
- xi. HRD- Human Rights Defender
Pembela Hak Asasi Manusia (Human Rights Defender)
- xii. JTK- Jabatan Tenaga Kerja

4 REFERENCE / RUJUKAN

- i. Borang Aduan/ Cadangan
- ii. Anugerah Pendidikan Ho Yeow Koon
- iii. Post-Resolution & Anti-Retaliation Follow-Up Form / Borang Susulan Selepas Penyelesaian & Anti-Tindakan Balas

5 RECORD / REKOD

- i. Grievance tracker / Rekod Pemantauan Aduan

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 5 of 16

6 PROCEDURE DETAILS / BUTIRAN PROSEDUR

6.1 Submission Channels / Saluran Pengemukakan Aduan

6.1.1 Internal Channels (Workers & Quarters Residents) / Saluran Dalaman (Pekerja & Penghuni Kuarters):

- i. Unmonitored physical mailboxes: Installed outside of the complex, estate office, canteens, outside CCTV coverage.
Peti surat fizikal tanpa pemantauan: Disediakan di luar kompleks, pejabat estet dan kantin, serta di lokasi yang berada di luar liputan CCTV.
- ii. Mailbox complaint will be collected every 3 days:
Aduan melalui peti surat akan dikutip setiap 3 hari:
 - a) Factory: Factory HR manager / Kilang: Pengurus HR Kilang
 - b) Estate & Canteen: Estate HR manager / *Estet & Kantin: Pengurus HR Estet*
- iii. Gender Committee: Private channel for gender-based violence (GBV), sexual harassment, domestic safety, and maternal rights.
Jawatankuasa Gender: Saluran sulit yang disediakan khusus untuk aduan berkaitan keganasan berasaskan gender (GBV), gangguan seksual, keselamatan domestik dan hak berkaitan kehamilan/ibu.

6.1.2 External Channels (Communities, Smallholders, NGOs) / Saluran Luaran (Komuniti, Pekebun Kecil, NGO):

- i. Email: ira@keckseng.com (Estate); izzatie@keckseng.com (Factory)
- ii. Postal Address: Sustainability department, P.O. Box 1, 81757 Masai, Johor, Malaysia.
- iii. Phone: +607-255 1111

6.2 Inclusivity & Support for Vulnerable Groups / Keterangan & Sokongan untuk Kumpulan Rentan

6.2.1 Non-Literate Complainants / Pengadu yang Tidak Celik Huruf:

6.2.1.1 Scribing & Assistance by Trusted Person (Written Assistance):

Bantuan Menulis & Bantuan oleh Individu yang Dipercayai (Bantuan Bertulis):

- i. Complainants unable to write may seek assistance from a trusted person of their choice (e.g., an employee representative, family member, or designated officer) to write the complaint on their behalf.
Pengadu yang tidak boleh menulis boleh mendapatkan bantuan daripada individu yang dipercayai dan dipilih oleh mereka (contohnya, wakil pekerja, ahli keluarga atau pegawai yang dilantik) untuk menulis aduan bagi pihak mereka.

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 6 of 16

- ii. The trusted scribe must record the complaint verbatim and read the written contents back to the complainant for verification.

Individu yang dipercayai dan membantu menulis aduan hendaklah merekodkan aduan tersebut secara tepat seperti yang disampaikan oleh pengadu dan membacakan semula kandungan bertulis tersebut kepada pengadu untuk pengesahan.

- iii. The complainant must validate the document by signing their name, or affixing their thumbprint if unable to sign, at the bottom of the form alongside the scribe's signature.

Pengadu hendaklah mengesahkan dokumen tersebut dengan menandatangani nama mereka atau, sekiranya tidak dapat menandatangani, membubuhkan cap ibu jari pada bahagian bawah borang bersama-sama dengan tandatangan individu yang membantu menulis aduan.

- iv. An independent third-party witness (e.g., Union Representative, NGO observer, or neutral department) chosen by the complainant may be present throughout the process to ensure the intake is conducted voluntarily, accurately, and without coercion.

Seorang saksi pihak ketiga yang bebas (contohnya, Wakil Kesatuan, pemerhati NGO atau jabatan yang berkecuali) yang dipilih oleh pengadu boleh hadir sepanjang proses bagi memastikan penerimaan aduan dijalankan secara sukarela, tepat dan tanpa sebarang paksaan.

6.3 Women's Rights & Gender Needs / Hak Wanita & Keperluan Gender

- i. Confidential & Gender-Sensitive Intake: Female workers or residents may choose to lodge grievances through representatives of the Gender Committee.

Penerimaan Aduan Secara Sulit & Sensitif Gender: Pekerja atau penghuni wanita boleh memilih untuk mengemukakan aduan melalui wakil Jawatankuasa Gender.

- ii. Protection against Gender-Based Violence (GBV) & Harassment: Zero tolerance for sexual harassment, physical abuse, domestic violence, verbal intimidation, or coercion. Allegations trigger immediate activation of the Fast-Track Emergency Protocol.

Perlindungan daripada Keganasan Berasaskan Gender (GBV) & Gangguan: Tiada toleransi terhadap gangguan seksual, penderaan fizikal, keganasan rumah tangga, ugutan secara lisan atau paksaan. Sebarang dakwaan akan mencetuskan pengaktifan segera Protokol Kecemasan Laluan Pantas (Fast-Track Emergency Protocol).

- iii. Maternal & reproductive health protection: Pregnant and breastfeeding employees are protected from hazardous work (e.g., chemical/ pesticide spraying or heavy lifting)

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 7 of 16

without loss of basic pay. Adequate maternity leave, protection against pregnancy-based discrimination or dismissal, and private lactation facilities are guaranteed.

Perlindungan Kesihatan Ibu & Reproduksi: Pekerja wanita yang hamil dan menyusukan anak hendaklah dilindungi daripada pekerjaan berbahaya (contohnya, penyemburan bahan kimia/racun perosak atau kerja mengangkat beban berat) tanpa kehilangan gaji asas. Cuti bersalin yang mencukupi, perlindungan daripada diskriminasi atau pemberhentian kerja atas faktor kehamilan, serta kemudahan penyusuan yang bersifat peribadi hendaklah disediakan.

- iv. Quarters safety & privacy infrastructure: All estate housing lines, sanitary facilities, and bathing quarters for women and families must be equipped with secure indoor locks and adequate outdoor night lighting to safeguard female residents.

Keselamatan & Privasi Infrastruktur Perumahan: Semua barisan perumahan estet, kemudahan sanitasi dan kawasan mandi untuk wanita serta keluarga hendaklah dilengkapi dengan kunci dalaman yang selamat dan pencahayaan malam di luar yang mencukupi bagi melindungi keselamatan penghuni wanita.

6.4 Child Protection & Welfare Safeguards / Perlindungan Kanak-Kanak & Langkah-Langkah Kebajikan

- i. Transit safety: Free school bus transportation provided for quarters children.
Keselamatan Perjalanan: Pengangkutan bas sekolah percuma disediakan untuk kanak-kanak yang tinggal di kawasan perumahan pekerja.
- ii. Hazard-free quarters: Estate lines equipped with speed bumps and street lighting.
Perumahan Bebas Bahaya: Kawasan perumahan estet dilengkapi dengan bonggol jalan dan lampu jalan bagi meningkatkan keselamatan kanak-kanak.
- iii. Academic award (*Anugerah Pendidikan Ho Yeow Koon*): Annual cash incentives offered every year for eligible children of estate and factory workers achieving top SPM (*Peperiksaan Sijil Pelajaran Malaysia*), STPM (*Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia*), Diploma dan Ijazah exam results.
Anugerah Pendidikan (Anugerah Pendidikan Ho Yeow Koon): Insentif tunai tahunan diberikan kepada anak-anak pekerja estet dan kilang yang layak dan memperoleh keputusan terbaik dalam peperiksaan SPM (Sijil Pelajaran Malaysia), STPM (Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia), Diploma dan Ijazah.

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 8 of 16

6.5 Response Timelines / *Tempoh Masa Tindakan Balas*

6.5.1 Standard Response Timelines / *Tempoh Masa Tindakan Balas Standard:*

- i. Acknowledgement: Issued within 3 working days (internal) or 5 working days (external).
Pengesahan Penerimaan Aduan: Dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja (aduan dalaman) atau 5 hari bekerja (aduan luaran).
- ii. Initial review & case verification: Completed within 3 working days from receipt to determine eligibility, conflict of interest, and investigation scope.
Semakan Awal & Pengesahan Kes: Diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan bagi menentukan kelayakan, konflik kepentingan dan skop siasatan.
- iii. Investigation: Completed within 7 working days (internal) or 14 working days (external).
Siasatan: Diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja (aduan dalaman) atau 14 hari bekerja (aduan luaran).
- iv. Resolution plan: Agreed and implemented within 14 to 30 working days.
Pelan Penyelesaian: Dipersetujui dan dilaksanakan dalam tempoh 14 hingga 30 hari bekerja.

6.5.2 Fast-Track Emergency Protocol (GBV, Physical Threats, Child Abuse) / *Protokol Kecemasan Laluan Pantas (GBV, Ancaman Fizikal, Penderaan Kanak-Kanak):*

In cases involving Gender-Based Violence (GBV), severe harassment, physical violence/threats, or child abuse, the emergency protocol shall be activated immediately:

Bagi kes yang melibatkan Keganasan Berasaskan Gender (GBV), gangguan serius, keganasan/ancaman fizikal atau penderaan kanak-kanak, protokol kecemasan hendaklah diaktifkan dengan segera:

- i. Initial review & case verification: Immediate/ within 12 Hours upon receipt of the report. The Grievance Coordinator shall immediately assess safety risks and perform a conflict-of-interest check.
Semakan Awal & Pengesahan Kes: Dilaksanakan dengan segera atau dalam tempoh 12 jam selepas laporan diterima. Penyelaras Aduan hendaklah segera menilai risiko keselamatan dan menjalankan semakan konflik kepentingan.
- ii. Immediate safety measures (Within 24 Hours): Immediate protective measures within company authority shall be executed.

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 9 of 16

Langkah Keselamatan Segera (Dalam Tempoh 24 Jam): Langkah-langkah perlindungan segera yang berada di bawah bidang kuasa syarikat hendaklah dilaksanakan.

- iii. Formal investigation & resolution (Within 48 Hours to 7 Days): Formal investigation initiated within 48 hours. Final internal resolution targeted within 7 working days.

Siasatan Rasmi & Penyelesaian (Dalam Tempoh 48 Jam hingga 7 Hari): Siasatan rasmi hendaklah dimulakan dalam tempoh 48 jam. Penyelesaian dalaman akhir disasarkan untuk diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja.

6.5.3 Limits of Company Authority in Violence & Abuse Cases / Had Kuasa Syarikat dalam Kes Keganasan & Penderaan

In cases involving severe domestic violence, physical assault, child abuse, or criminal offenses:

Bagi kes yang melibatkan keganasan rumah tangga yang serius, serangan fizikal, penderaan kanak-kanak atau kesalahan jenayah:

- i. Immediate internal safety measures / *Langkah Keselamatan Dalaman Segera:*

- a) The company will immediately activate emergency protective protocols within its capacity, such as temporary relocation of the victim to a safe housing unit, emergency physical separation, or temporary suspension of the alleged perpetrator from duty.

Syarikat akan segera mengaktifkan protokol perlindungan kecemasan dalam lingkungan keupayaannya, seperti memindahkan mangsa buat sementara waktu ke unit kediaman yang selamat, mengasingkan mangsa daripada suspek secara fizikal dengan segera, atau menggantung tugas suspek yang didakwa buat sementara waktu.

- ii. Handover to external authorities / *Penyerahan kepada Pihak Berkuasa Luaran:*

- a) Police Reporting: If the incident involves criminal violence or safety threats, the Company's primary role is to assist the victim in lodging a formal report with the Police (*Polis Diraja Malaysia/ PDRM*).

Laporan Polis: Sekiranya insiden melibatkan keganasan jenayah atau ancaman terhadap keselamatan, peranan utama Syarikat adalah membantu mangsa membuat laporan rasmi kepada Polis Diraja Malaysia (PDRM).

- b) Welfare Department Notification: For cases involving child abuse, severe neglect, or domestic violence requiring social intervention, the company will notify the Social Welfare Department (*Jabatan Kebajikan Masyarakat/ JKM*).

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 10 of 16

Pemberitahuan kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat: Bagi kes yang melibatkan penderaan kanak-kanak, pengabaian serius atau keganasan rumah tangga yang memerlukan campur tangan sosial, Syarikat akan memaklumkan kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

iii. Cessation of Company Intervention: / *Penghentian Campur Tangan Syarikat:*

- a) Beyond providing internal physical protection, reporting to authorities, and facilitating access to public welfare or legal aid, the Company has no jurisdiction to act as a law enforcement or judicial body.

Selain menyediakan perlindungan fizikal dalaman, membuat laporan kepada pihak berkuasa serta memudahkan akses kepada bantuan kebajikan awam atau bantuan guaman, Syarikat tidak mempunyai bidang kuasa untuk bertindak sebagai badan penguatkuasaan undang-undang atau badan kehakiman.

- b) Further legal investigations, prosecutions, or child protection custody decisions shall be handed over entirely to the relevant government authorities (PDRM/ JKM), and the Company shall strictly defer to official legal proceedings.

Siasatan undang-undang lanjut, pendakwaan atau keputusan berkaitan penjagaan dan perlindungan kanak-kanak hendaklah diserahkan sepenuhnya kepada pihak berkuasa kerajaan yang berkaitan (PDRM/JKM), dan Syarikat hendaklah mematuhi serta menyerahkan sepenuhnya perkara tersebut kepada proses undang-undang rasmi.

6.6 Protection, Confidentiality & Anti-Reprisal / Perlindungan, Kerahsiaan & Larangan Tindakan Balas

- i. Complainant identity is strictly restricted to the Grievance Unit. Public reporting de-identifies all personal data.

Identiti pengadu hendaklah dihadkan secara ketat kepada Unit Aduan. Sebarang pelaporan awam hendaklah menyahkenal pasti semua data peribadi.

- ii. Zero tolerance for retaliation, threats, or harassment against complainants or HRDs. Any violation leads to immediate termination of employment or legal prosecution.

Tiada toleransi terhadap tindakan balas, ugutan atau gangguan terhadap pengadu atau Pembela Hak Asasi Manusia (HRD). Sebarang pelanggaran akan menyebabkan pemberhentian kerja serta-merta atau tindakan undang-undang, mengikut kesesuaian.

- iii. Use of this procedure does not restrict stakeholders from seeking legal remedies or lodging complaints with relevant statutory bodies or official external mechanisms at any stage.

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 11 of 16

Penggunaan prosedur ini tidak mengehadkan hak mana-mana pihak berkepentingan untuk mendapatkan remedi undang-undang atau mengemukakan aduan kepada badan berkanun yang berkaitan atau mekanisme rasmi luaran pada bila-bila masa.

6.6.1 Post-Resolution Follow-Up & Anti-Retaliation Monitoring Practices / Amalan Susulan Selepas Penyelesaian & Pemantauan Tindakan Balas

i. Mandatory Monitoring Timeline: / Jadual Pemantauan Wajib:

To ensure that corrective actions are effectively implemented and that complainants/whistleblowers suffer no post-resolution retaliation, discrimination, or harassment, the Grievance Coordinator shall conduct mandatory follow-up reviews:

Bagi memastikan tindakan pembetulan dilaksanakan dengan berkesan dan pengadu/pemberi maklumat tidak mengalami sebarang tindakan balas, diskriminasi atau gangguan selepas penyelesaian kes, Penyelaras Aduan hendaklah menjalankan semakan susulan yang wajib:

- a) 1 Month Follow-Up: Conducted 30 days post-closure to verify that agreed corrective actions remain fully implemented and to assess immediate anti-retaliation status.

Susulan 1 Bulan: Dilaksanakan 30 hari selepas kes ditutup bagi mengesahkan bahawa tindakan pembetulan yang telah dipersetujui masih dilaksanakan sepenuhnya dan untuk menilai status perlindungan daripada tindakan balas.

- b) 3 Month Follow-Up: Conducted 90 days post-closure to confirm long-term compliance, worker satisfaction, and zero-retaliation re-verification.

Susulan 3 Bulan: Dilaksanakan 90 hari selepas kes ditutup bagi mengesahkan pematuhan jangka panjang, kepuasan pekerja dan membuat pengesahan semula bahawa tiada tindakan balas berlaku.

ii. Verification Methods & Confidentiality / Kaedah Pengesahan & Kerahsiaan:

- a) Follow-ups shall be executed via private interviews, site visits, or confidential surveys conducted by the Grievance Coordinator.

Semakan susulan hendaklah dilaksanakan melalui temu bual secara peribadi, lawatan ke lokasi atau tinjauan sulit yang dijalankan oleh Penyelaras Aduan.

- b) All outcomes must be formally documented using the Post-Resolution & Anti-Retaliation Follow-Up Form.

Semua hasil semakan hendaklah didokumentasikan secara rasmi menggunakan Borang Susulan Selepas Penyelesaian & Tindakan Anti-Balas Dendam.

iii. Escalation for Non-Compliance or Retaliation / Peningkatan Tindakan bagi Ketidakpatuhan atau Tindakan Balas:

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 12 of 16

If a follow-up review reveals that corrective actions were discontinued, or if any retaliatory action is detected against the complainant:

Sekiranya semakan susulan mendapati bahawa tindakan pembetulan telah dihentikan atau terdapat sebarang tindakan balas terhadap pengadu:

- a) The grievance case shall be immediately re-opened;
Kes aduan hendaklah dibuka semula dengan serta-merta;
- b) Disciplinary action shall be initiated against non-compliant parties or retaliators;
and
Tindakan tata tertib hendaklah dimulakan terhadap pihak yang tidak mematuhi arahan atau pihak yang melakukan tindakan balas; dan
- c) The issue shall be escalated directly to the Top Management.
Perkara tersebut hendaklah dinaikkan secara terus kepada Pengurusan Tertinggi.

6.7 Independence, Impartiality / Kebebasan daripada Pengaruh & Ketidakberpihakan

- i. Principle of Impartiality & Recusal:

Prinsip Ketidakberpihakan & Penarikan Diri daripada Proses:

To ensure complete independence and fairness, any member of the Grievance Unit, management, or staff who is directly named in a grievance, or has a clear conflict of interest (e.g., personal or managerial relationship with the respondent), must immediately recuse themselves from the intake, investigation, and decision-making process.

Bagi memastikan kebebasan dan keadilan sepenuhnya, mana-mana ahli Unit Aduan, pihak pengurusan atau kakitangan yang dinamakan secara langsung dalam sesuatu aduan, atau mempunyai konflik kepentingan yang jelas (contohnya, mempunyai hubungan peribadi atau hubungan pengurusan dengan pihak yang diadu), hendaklah segera menarik diri daripada proses penerimaan aduan, siasatan dan membuat keputusan.

6.8 Record Retention / Penyimpanan Rekod

All records which related to this **SOP** shall be securely retained for at least **2 years** and kept by **authorized person only**.

*Semua rekod yang berkaitan dengan **SOP ini** hendaklah disimpan dengan selamat untuk tempoh sekurang-kurangnya **2 tahun** dan hanya boleh diakses atau disimpan oleh **personel yang diberi kuasa**.*

7 APPENDIX / LAMPIRAN

- i. Grievance & Suggestion Form / Borang Aduan & Cadangan

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 13 of 16

- ii. Grievance & Suggestion Mailbox Map & Site Photos / *Peta Peti Aduan & Cadangan serta Gambar Lokasi*
- iii. Post-Resolution & Anti-Retaliation Follow-Up Form / *Borang Susulan Selepas Penyelesaian & Pemantauan Tindakan Balas*

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 14 of 16

Appendix

i. Grievance & Suggestion Form


KECK SENG (MALAYSIA) BERHAD (815-D)
PLANTATION DIVISION
P.O. BOX 1, 81757 MASAI, JOHOR.
TEL: 07-2551111 FAX: 07-2525119

BORANG ADUAN / CADANGAN
COMPLAIN / SUGGESTION FORM

TARIKH/ DATE: _____

NAMA/ NAME : _____

NO.K/P @ PASSPORT : _____

PEKERJAAN/ POSITION : _____

SYARIKAT/ COMPANY : _____

NO. TELEFON/ PHONE : _____

ADUAN/ CADANGAN
COMPLAIN/SUGGESTION

SULIT/ CONFIDENTIAL

TANDATANGAN/ SIGNATURE

- Setiap borang aduan/ cadangan hendaklah diisi dengan lengkap/ Every complaint/suggestion form must be filled out completely
- Nyatakan tarikh kejadian, bahagian atau nama yang terlibat dan lain-lain maklumat yang boleh membantu siasatan/ State the date of the incident, department, or names involved, and any other information that can assist in the investigation.
- Sebarang aduan/ cadangan adalah sulit dan sebarang maklumat pengadu tidak akan didedahkan/ Any complaint/suggestion is confidential, and any information about the complainant will not be disclosed.

RUJUKAN PENERIMA ADUAN:

NAMA PEGAWAI/ OFFICER'S NAME : _____

TARIKH/ DATE : _____

CATATAN/ REMARKS : _____

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT:

RUJUKAN KE KETUA BAHAGIAN
REFERENCE TO DEPARTMENT HEAD: _____

CATATAN/ NOTES : _____

TARIKH/ DATE : _____

(Untuk kegunaan umum dan kakitangan Keck Seng (Malaysia) Berhad)
(For general use and Keck Seng (Malaysia) Berhad employees.)

/Nik

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 15 of 16

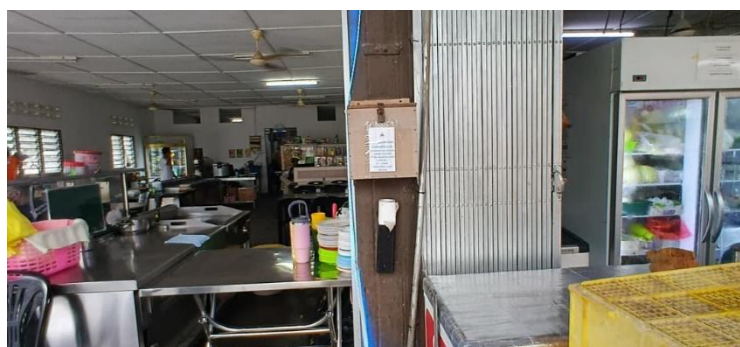
ii. Grievance & Suggestion Mailbox Map & Site Photos



Grievance box in front of the estate office (Estate)



Grievance box beside the operation office (Complex)



Grievance box at Canteen

KECK SENG (M) BHD	DOC NO	KS-SOP-GRIE-01
	REVISION	00
	ISSUE DATE	28.08.2026
STANDARD OPERATING PROCEDURE	PAGE	Page 16 of 16

ii. Post-Resolution & Anti-Retaliation Follow-Up Form

 激成 (馬來西亞) 有限公司 KECK SENG (MALAYSIA) BERHAD CO. NO. 196801000565 (8157-D)	
FOLLOW-UP FORM – EMPLOYEE GRIEVANCE	
GRIEVANCE REFERENCE NO. : _____	DATE RECEIVED : _____
EMPLOYEE NAME : _____	
DEPARTMENT : _____	
TYPE OF MONTHLY FOLLOW-UP :	
☐ 1 MONTH ☐ 2 MONTH ☐ 3 MONTH	
DETAILS OF GRIEVANCE :	

ACTION / INVESTIGATION TAKEN :	

PERSON IN CHARGE : _____	DATE OF FOLLOW-UP : _____
OUTCOME / RESOLUTION :	

STATUS :	
☐ OPEN ☐ UNDER INVESTIGATION ☐ ACTION TAKEN ☐ RESOLVED ☐ CLOSED	
EMPLOYEE FEEDBACK / CONFIRMATION :	

HR / MANAGEMENT REMARKS :	

PREPARED / SIGNATURE: _____	
DATE : _____	
Register Office : L2-02, 1 Medini Hub, Persiaran Medini Utara 3, Medini Iskandar, 79000 Nusajaya, Johor, Malaysia Factory : Jin Kong Kong, 81757 Masai, Johor. Postal Address: P.O. Box No. 1, 81757 Masai, Johor. Tel: 07-255 1111 (6 hours/lines) Fax: 07-255 5116 / 7 / 8 Email: info@keckseng.com Website: www.keckseng.com	