

**Pencapaian Piagam Pelanggan
November 2020**

Perkhidmatan	Pencapaian
1. Penyebaran Maklumat	Harga Harian - setiap hari bekerja sebelum 3 pm.
2. R&D	<p>Makmal Khidmat Analisis (ISO17025):Keputusan analisis-analisis berjaya dikeluarkan dalam tempoh 1-2 minggu. Analisis kimia produk-produk koko dilaksanakan bagi sampel yang diterima dari pihak industry.</p> <p>Bilangan sampel diterima adalah sebanyak 63 seperti profil sebatian tidak meruap, sisa baki racun, okratoksin, kualiti serbuk koko, kandungan <i>shell</i> , saiz partikel, Analisa proksimat dan kandungan logam berat.</p>
3. Pengembangan Pasaran Koko Malaysia	<p>Mengikut perancangan, sebanyak empat (4) pameran antarabangsa akan disertai oleh LKM pada tahun 2020.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Africa's Big Seven (AB7), Gallagher Convention Centre, Johannesburg, South Africa, 21-23 Jun 2020 2) Malaysia Expo 2020, Dubai, UAE, 20-31 Oktober 2020 3) The Event for Sweets and Snacks Professional (YUMMEX), Dubai International Convention and Exhibition Centre (DICEC), Dubai, UAE, 3-5 November 2020 <p>Dibatalkan oleh pihak penganjur utama pada tahun 2020 berikutan situasi semasa pandemik COVID-19.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) WorldFood Istanbul 2020, Tuyap Convention & Congress Centre, Istanbul, Turkey, 25-28 November 2020 <p>Penganjuran pameran domestik ditunda pada tahun 2021 oleh pihak penganjur utama berikutan situasi semasa pandemik COVID-19 yang semakin meningkat di negara tersebut.</p>
4. Pengawalseliaan dan Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bilangan Kelulusan lesen dan tempoh kelulusan dari tarikh permohonan : <ol style="list-style-type: none"> i. Lesen Baru – <u>0</u> ii. Pembaharuan Lesen – 5 lesen diluluskan dalam tempoh 1 hari. 2) Bilangan Pengeluaran Sijil Kualiti dan tempoh dikeluarkan dari tarikh permohonan: <ol style="list-style-type: none"> i. Tempatan – 83 Sijil ii. Ekspot- 0 iii. Pemindahan – 3 sijil kualiti dalam tempoh 3 hari <ul style="list-style-type: none"> • Sarawak – 10.13 TM (RM84,037.50) – 1 Sijil • Tawau – 39.00 TM (RM355,084.08) – 2 Sijil
5. Pembangunan Modal Insan	<p>Kursus dan Demonstrasi Pembuatan Coklat Buat Tangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Kursus Asas Pembangunan Usahawan Coklat Buat Tangan– Tiada ii. Demo Coklat Buat Tangan – Tiada

	<p>Kursus berkaitan Tanaman Koko:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Mesyuarat Unit-Kekerapan 3, Bil Kakitangan 24 orang ii. Mesyuarat Kelompok - Kekerapan 30 , Bil Petani - 177 orang iii. Mesyuarat antara agensi- Kekerapan 6, Bil Petani - 33 orang iv. Lawatan Kelompok- Kekerapan- 0 , Bil Petani- 0 orang v. <i>Road Show</i> – Kekerapan 0 Bil Petani 0 orang vi. Taklimat – Kekerapan 1 , Bil Petani 7 orang vii. <i>Gerak Gempur</i> –Kekerapan 0 , Bil Petani 0 orang viii. Demo-Kekerapan 3 , Bil Petani 79 orang ix. Perjumpaan Petani –Kekerapan 153 , Bil Petani 1,836 orang x. Pemantauan/ Periksa Kebun – Kekerapan 15 ; Bil Petani 180 orang 												
<p>6. Pembayaran Bil</p>	<p>Bayaran bil disiapkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen bayaran lengkap diterima.</p> <p>Bayaran bil disiapkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen bayaran lengkap diterima.</p> <table border="1" data-bbox="505 722 1304 894"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bilangan</th> <th>Amaun</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sep-20</td> <td>641</td> <td>19,463,255.21</td> </tr> <tr> <td>Okt 20</td> <td>657</td> <td>25,486,050.10</td> </tr> <tr> <td>Nov-20</td> <td>647</td> <td>23,491,090.17</td> </tr> </tbody> </table>	Bulan	Bilangan	Amaun	Sep-20	641	19,463,255.21	Okt 20	657	25,486,050.10	Nov-20	647	23,491,090.17
Bulan	Bilangan	Amaun											
Sep-20	641	19,463,255.21											
Okt 20	657	25,486,050.10											
Nov-20	647	23,491,090.17											
<p>7. Aduan dan Pertanyaan Pelanggan</p>	<p>Maklumbalas – dalam tempoh 3 hari bekerja</p>												