

**Piagam Pelanggan
Lembaga Koko Malaysia
Julai 2019**

Perkhidmatan	Pencapaian
1. Penyebaran Maklumat	Harga Harian - setiap hari bekerja sebelum 3 pm.
2. R&D	Makmal Khidmat Analisis (ISO17025). Keputusan analisis-analisis berjaya dikeluarkan dalam tempoh 1-2 minggu. Analisis Kimia dan Mikrobiologi produk-produk koko dilaksanakan bagi sampel yang diterima daripada pihak industri. Bilangan sampel diterima adalah sebanyak 140 yang melibatkan 210 analisis seperti profil sebatian meruap, profil sebatian tidak meruap, analisis lemak koko kandungan 'shell, logam berat, komposisi asid lemak dan mikrob.
3. Pengembangan Pasaran Koko Malaysia	Mengikut perancangan, sebanyak tiga (3) pameran antarabangsa akan disertai oleh LKM pada tahun 2019. 1) GULFOOD 2019, 17-21 Februari 2019, Dubai UAE 2) Africa's Big 7, 23-25 Jun 2019, Gallagher Convention Centre, Johannesburg 3) YUMMEX Middle East, 29-31 Oktober 2019, Dubai UAE
4. Pengawalseliaan dan Kualiti	1) Bilangan Kelulusan lesen dan tempoh kelulusan dari tarikh permohonan : i. Lesen Baru – 3 lesen diluluskan dalam tempoh 3 hari ii. Pembaharuan Lesen – 10 lesen diluluskan dalam tempoh 1 hari. 2) Bilangan Pengeluaran Sijil Kualiti dan tempoh dikeluarkan dari tarikh permohonan: i. Tempatan – 41 sijil dalam tempoh 1 hari ii. Ekspot- 3 sijil kualiti dalam tempoh 3 hari iii. Pemindahan – 4 sijil kualiti dalam tempoh 3 hari Tawau – 50.00tm (RM474,405 .20) Sarawak -54.50tm (RM483,478.12)
5. Pembangunan Modal Insan	Kursus dan Demonstrasi Pembuatan Coklat Buatan Tangan: i. Kursus Asas Pembangunan Usahawan Coklat Buatan Tangan– Kekerapan= 1; Bil Peserta=19 orang ii. Demo Coklat Buatan Tangan – Kekerapan = 5 ; Bil Peserta= 326 orang Kursus berkaitan Tanaman Koko: i.Mesyuarat Unit-Kekerapan 90 , Bil Kakitangan 535 orang ii. Mesyuarat Kelompok - Kekerapan 85 , Bil Petani – 1,002 orang iii.Mesyuarat antara agensi- Kekerapan 50 , Bil Petani – 327 orang iv.Pameran – Kekerapan 4 , Bil Petani – 271 orang v.Lawatan Kelompok- Kekerapan- 16 , Bil Petani- 128 orang vi.Road Show – Kekerapan 4 , Bil Petani 61 orang vii.Taklimat – Kekerapan 18 , Bil Petani 304 orang viii.Sesi Soal Jawab - Kekerapan 39 , Bil Petani 577 orang ix..Kursus Pengeringan/ Kualiti – Kekerapan 1 , Bil Petani 80 orang x.Gerak Gempur –Kekerapan 55 ; Bil Petani 663 orang xi.Demo-Kekerapan 49 , Bil Petani 319 orang xii.Perjumpaan Petani –Kekerapan 741 , Bil Petani 7852 orang

	<p>xiv.Gotong-Royong-Kekerapan 26 , Bil Petani 397 orang xv.Pemantauan/ Periksa Kebun – Kekerapan 370; Bil Petani 938 orang xvi.Majlis Rasmi : Kekerapan 0; Bil Petani 0 orang</p>																
6. Pembayaran Bil	<p>Bayaran bil disiapkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen bayaran lengkap diterima.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bulan</th> <th>Bilangan</th> <th>Amaun (RM)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i.</td> <td>Mei 2019</td> <td>477</td> <td>3,872,301.15</td> </tr> <tr> <td>ii.</td> <td>Jun 2019</td> <td>425</td> <td>4,597,198.45</td> </tr> <tr> <td>iii.</td> <td>Julai 2019</td> <td>498</td> <td>3,549,548.59</td> </tr> </tbody> </table>		Bulan	Bilangan	Amaun (RM)	i.	Mei 2019	477	3,872,301.15	ii.	Jun 2019	425	4,597,198.45	iii.	Julai 2019	498	3,549,548.59
	Bulan	Bilangan	Amaun (RM)														
i.	Mei 2019	477	3,872,301.15														
ii.	Jun 2019	425	4,597,198.45														
iii.	Julai 2019	498	3,549,548.59														
7. Aduan dan Pertanyaan Pelanggan	Maklumbalas – dalam tempoh 3 hari bekerja																