

Our company is committed to providing high-quality services. We aim to assist our customers meet their regulatory obligations effectively by delivering timely, accurate, and effective solutions. We ensure that our services adhere to the highest standards in the industry, while continuously adapting to regulatory changes.

Through continuous improvement, employee training, and a focus on customer satisfaction, we strive to exceed expectations and uphold the highest standards of professionalism.

## OUR PEOPLE

We ensure clear communication, structure, continuous professional development of our people, provide necessary trainings, engage with them in process improvement, improve motivation and build a quality culture in the Company.

## OUR INTERNAL PROCESS

### Solve and prevent quality issues efficiently

We encourage feedback from both customers and our people to continually refine our processes and prevent future quality issues and take immediate corrective action to minimizing any impact on customers or operations.

### Efficient manpower and equipment utilization

We provide efficient manpower to deliver quality services with full of integrity and honesty. We ensure that machinery and equipment are utilized to their fullest potential by minimizing downtime through regular maintenance, timely upgrades, and strategic scheduling to prevent overuse or underuse in meeting the customer's needs and expectations.

### Well-founded Decision Making

We make decision carefully, lawfully with full of integrity on the basis of compliance needs, risk appetite, actual data analysis of product, processes characteristics and quality management system status.

### Collaboration

We work collaboratively with our employees, suppliers, and partners who uphold the same values as our business ethics and principles to achieve shared goals and objectives.

## OUR CUSTOMER

### Maintainable product/services

We deliver quality services to meet the customer's needs and expectations with full of integrity and honesty.

## OUR FINANCIAL

### Sustainable growth

We aim to balance short-term financial performance with long-term profitability, ensuring that our quality strategies contribute to the ongoing success of the business.

## CONTINUAL IMPROVEMENT

Evaluate the performance continuously towards the set goals by ensuring all internal and external issues relevant to the Company's purpose and strategy are managed and resolved in timely manner..

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mohd Jailani Mustafa'.

**MOHD JAILANI MUSTAFA**

Chief Executive Officer

Date : 27<sup>th</sup> November 2025

Objective		Monitoring Method	Target	
PEOPLE	<b>Learn to prevent quality issue</b> Enhance people quality awareness, competency and skills through training programs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Training Record</li> </ul>	An average of 70% of employees must pass the evaluation for each training attended	
	<b>Continual Improvement</b> Continuously improve processes by reducing waste, increasing efficiency, and enhancing quality through small, incremental changes, involving all employees in the pursuit of operational excellence	<ul style="list-style-type: none"> <li>KAIZEN Record</li> </ul>	1 KAIZEN per employee per year	
INTERNAL PROCESS	<b>Solve and prevent quality issue</b> Promptly respond to customer requests or feedback and efficiently prevent and resolve quality issues.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback Record</li> <li>Audit Record</li> </ul>	100% response to inquiry/feedback within 3 working days  0 product/service defect  0 major non-compliances	
	<b>Efficient manpower and equipment utilization</b> Enhance manpower efficiency and ensure that machinery and equipment are utilized to their fullest potential	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manpower utilization rate</li> <li>Overall Equipment Efficiency (OEE) – Laboratory</li> </ul>	90% manpower meet the utilization rate (Operations)  <ul style="list-style-type: none"> <li>More than 70% OEE (partially automated)</li> <li>More than 50% OEE (manual)</li> </ul>	
	<b>Well-founded decision making</b> Well-founded decision making based on risk assessment and ensure full compliance with applicable regulations for all customer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risk register</li> <li>Legal register</li> </ul>	Annual risk review  100% compliance	
	<b>Effective Collaboration</b> Collaborate with the external provider that upholds the same values and objectives.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation of External Provider</li> </ul>	100% of critical EP performance met expectations, with ratings of 3 or higher	
	CUSTOMER	<b>Customer Focus</b> <b>Maintainable product/services</b> Measure our deliverable performance to ensure customer satisfy with our services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departmental Tracking System</li> </ul>	More than 80% on-time delivery for all jobs and orders
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer Satisfactory Survey</li> </ul>	Customer Satisfaction Index > 80%  Net Promoter Score > 90
FINANCIAL	<b>Sustainable growth</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profit &amp; Lost Statement</li> </ul>	Achieve 10% profit margin annually	
			Increase revenue by 20% annually	

Syarikat kami komited dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti tinggi. Sasaran kami adalah membantu pelanggan memenuhi kewajipan perundangan industri mereka dengan menyediakan penyelesaian yang cepat, tepat dan berkesan. Kami memastikan perkhidmatan kami mematuhi standard industri, dan sentiasa mengemaskini diri dengan perubahan peraturan. Melalui penambahbaikan berterusan, latihan pekerja, dan fokus kepada kepuasan pelanggan, kami berusaha untuk melangkaui jangkaan di samping mengekalkan tahap profesionalisme tertinggi.

## TENAGA KERJA KAMI

Kami memastikan struktur komunikasi yang jelas, pembangunan profesional berterusan bagi tenaga kerja, menyediakan latihan yang diperlukan, melibatkan mereka dalam proses penambahbaikan, meningkatkan motivasi dan membina budaya kualiti dalam Syarikat

## PROSES DALAMAN KAMI

### Menyelesai dan mencegah isu kualiti dengan cekap

Kami menggalakkan maklum balas daripada pelanggan dan tenaga kerja untuk sentiasa memperbaiki proses bagi mencegah isu kualiti mendatang serta mengambil tindakan pembetulan segera agar kesan kepada pelanggan atau operasi dapat dikurangkan.

### Penggunaan tenaga kerja dan peralatan yang efisien

Kami menyediakan tenaga kerja yang efisien dalam memberikan perkhidmatan berkualiti dengan penuh integriti dan kejujuran. Kami memastikan mesin dan peralatan digunakan secara optimum dengan mengurangkan masa henti melalui penyelenggaraan berkala, pengemaskinian berkala dan penjadualan strategik untuk mengelakkan penggunaan secara berlebihan atau kurang ketika memenuhi keperluan pelanggan.

### Pembuatan keputusan berasas

Kami membuat keputusan dengan berhati-hati secara sah, dengan penuh integriti berdasarkan keperluan pematuhan, toleransi risiko, analisis data sebenar, ciri-ciri produk, proses dan status sistem pengurusan kualiti.

### Kerjasama

Kami bekerjasama dengan pekerja, pembekal, dan rakan kongsi yang memegang etika kerja yang sama dalam mencapai matlamat dan objektif yang ditetapkan.

## PELANGGAN KAMI

### Produk/perkhidmatan yang berkekalan

Kami menyediakan perkhidmatan berkualiti untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan dengan penuh integriti dan kejujuran.

## KEWANGAN KAMI

### Pertumbuhan mampan

Kami berusaha untuk mengimbangi prestasi kewangan jangka pendek dengan keuntungan jangka panjang, memastikan strategi kualiti kami menyumbang kepada kejayaan berterusan kepada perniagaan.

## PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

Kami sentiasa menilai tahap prestasi bagi mencapai matlamat yang ditetapkan dengan memastikan semua isu dalaman dan luaran yang berkaitan dengan hala tuju dan strategi Syarikat diurus dan diselesaikan tepat pada masanya.



**MOHD JAILANI MUSTAFA**  
Ketua Pegawai Eksekutif  
Tarikh : 27<sup>hb</sup> November 2025

Objektif	Kaedah pemantauan	Sasaran	
<b>TENAGA KERJA</b>	<b>Belajar mencegah isu kualiti</b> Meningkatkan kesedaran kualiti, kecekapan, dan kemahiran pekerja melalui program latihan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekod Latihan</li> </ul>	Purata sebanyak 70% daripada pekerja mesti lulus penilaian bagi setiap latihan yang dihadiri.
	<b>Penambahbaikan berterusan</b> Memperbaiki proses secara berterusan dengan mengurangkan pembaziran, meningkatkan kecekapan, meningkatkan kualiti melalui perubahan kecil bertahap dengan melibatkan semua pekerja dalam usaha mencapai kecemerlangan operasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekod KAIZEN</li> </ul>	1 KAIZEN bagi setiap pekerja dalam setahun.
<b>PROSES DALAMAN</b>	<b>Menyelesai dan mencegah isu kualiti</b> Tindakan pantas terhadap pertanyaan dan maklumbalas daripada pelanggan, mencegah serta menyelesaikan isu kualiti dengan cekap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekod maklumbalas</li> <li>Laporan audit</li> </ul>	100% maklumbalas dalam tempoh 3 hari bekerja 0 kecacatan produk/perkhidmatan 0 ketidakpatuhan major
	<b>Penggunaan tenaga kerja dan peralatan yang cekap</b> Meningkatkan kecekapan tenaga kerja dan memastikan mesin atau peralatan digunakan sepenuhnya mengikut potensi mereka.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kadar penggunaan tenaga kerja</li> <li>Kecekapan Peralatan Keseluruhan (OEE)</li> </ul>	90% tenaga kerja memenuhi kadar penggunaan (Operasi) <ul style="list-style-type: none"> <li>Lebih daripada 70%OEE (Separa automatik)</li> <li>Lebih daripada 50% OEE (Manual)</li> </ul>
	<b>Membuat keputusan secara berasas</b> Keputusan dibuat berdasarkan penilaian risiko dan pematuhan penuh terhadap peraturan yang terpakai bagi semua pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daftar risiko</li> <li>Daftar perundangan</li> </ul>	Disemak setiap tahun 100% kepatuhan
	<b>Kerjasama yang berkesan</b> Bekerjasama dengan pembekal yang memegang nilai kerja dan objektif yang sama.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penilaian pembekal</li> </ul>	100% pembekal kritikal mencapai prestasi dengan mata penilaian 3 atau lebih.
	<b>Produk dan perkhidmatan boleh diselenggara</b> Mengukur prestasi hasil kerja bagi memastikan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan dan kekal bersama.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem penjejak jabatan</li> <li>Kaji selidik kepuasan pelanggan</li> </ul>	Lebih daripada 80% penghantaran tepat pada masanya. Indeks Kepuasan Pelanggan melebihi 80% setiap tahun Skor Promoter Bersih melebihi 90 setiap tahun
<b>KEWANGAN</b>	<b>Pertumbuhan mampan</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyata keuntungan dan kerugian</li> </ul>	Peningkatan keuntungan sebanyak 10% setiap tahun Peningkatan hasil sebanyak 20% setiap tahun.