

Message From The Chief Executive Officer

Coretan Ketua Pegawai Eksekutif

Nationwide Express Courier Services Berhad
(133096-M)



Dear fellow shareholders,

One year has passed us by, and my management team and I have grown and matured further with Nationwide Express. In the one year, we have remained focused, driven by carefully thought through strategies primarily to refine the internal dynamics of Nationwide Express. Initiatives and measures were implemented to foster better relationship with employees, to nurture rapport with business partners, to refine operational processes and to adopt best practices.

In order to measure the effectiveness of our strategies, we have implemented Key Performance Indicators ("KPIs") throughout the organization and it has served us well in achieving what we intend to achieve last year. We are reviewing our KPIs to ensure that they remain useful and relevant in the context of our long-term strategies. Based on holistic approach, the KPI covers all dimension of importance, assisting us to excel in areas of financial, customers, internal processes and learning and growth.

Kepada rakan pemegang saham,

Setahun telah berlalu, saya serta jawatankuasa pengurusan telah menjadi lebih dewasa dan matang bersama dengan Nationwide Express. Kami tetap fokus dan mendapat dorongan daripada strategi yang telah difikirkan secara kritikal terutamanya dalam menghaluskan kedinamikan dalaman Nationwide Express. Beberapa inisiatif dan pendekatan telah dilaksanakan untuk menjalinkan hubungan yang lebih rapat dengan kakitangan, memelihara hubungan baik dengan rakan perniagaan, menghaluskan proses operasi dan mengamalkan amalan terbaik.

Untuk mengukur keberkesanan strategi, kami telah melaksanakan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) di seluruh organisasi dan amat berkesan dalam mencapai apa yang dijangkakan pada tahun lepas. Kami sedang mengkaji semula KPI bagi menentukan KPI tersebut masih berguna dan relevan dalam konteks strategi jangka panjang kami. Berdasarkan pendekatan yang holistik, KPI tersebut yang merangkumi kesemua dimensi yang berkepentingan, membantu kami untuk maju dalam bahagian kewangan, para pelanggan, proses dalaman dan pembelajaran serta pertumbuhan.

Message From The Chief Executive Officer

Coretan Ketua Pegawai Eksekutif

Nationwide Express Courier Services Berhad
(133096-M)

Financial Perspective

From the financial perspective, 2003/04 was a year of transition and rationalisation both in terms of the management and corporate business expansion. The year saw us re-aligning old and current businesses as well as expanding and fitting in the puzzle with new revenue streams.

The Malaysian Courier and Logistics Industry have remained competitive and it is steadily growing. Furthermore, there is increased competition from other Courier companies and to a certain extent transport companies as they diversify downstream into the courier marketplace. Our growth of only 3% from RM65.5million to RM67.6m is testament to the above scenario.

As a licensed courier entity, Nationwide Express is regulated by the Malaysian Communication and Multimedia Commission (MCMC), under the Ministry of Energy, Water and Communication. Now under the leadership of a new Minister I am pleased to share with you that they are now more active in ensuring higher standards for the industry.

As a responsible service provider, Nationwide Express strives to provide all the right 'tools' in maintaining customer's ease and convenience, which includes investments in technology and process improvement initiatives. Nevertheless, the management has remained prudent in its day-to-day spending, as cost containment is continually and aggressively pursued in all aspects of expenditure and expenses.

Risks are prevalent in any business; however, the Risk Management Committee established in 2003/04 is continuously looking into initiatives to address all aspects of risks; be it financial or operational. Rest assured, any risks taken are well-mitigated.

In streamlining and rationalising our business, Nationwide Express formed a new strategic alliance with PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI), an Indonesian equivalent. This partnership strives to reduce cost of deliveries into and within Indonesia, as well as providing the best courier and logistics service in the Indonesian archipelago. This partnership not only provides for operational excellence but also act as a new revenue stream in terms of reciprocal business into Malaysia.

2003/04 was also a special year as we embarked into a Special project - door-to-door transportation and deliveries of personal belongings and artefacts of private Hajj pilgrims back to Malaysia.

Another special project was the transportation of the F1-

Perspektif Kewangan

Dari perspektif kewangan, tahun 2003/04 adalah satu tahun transisi dan rasionalisasi buat kedua-dua gaya pengurusan dan perkembangan perniagaan. Tahun ini menjadi saksi kepada pelarasan perniagaan yang lama dan terkini dan juga perkembangan penyaliran pendapatan baru.

Industri Penghantaran Ekspres dan Logistik Malaysia masih kekal kompetitif dan tumbuh dengan sekata. Tambahan lagi, terdapat lebih saingan daripada syarikat penghantaran ekspres lain dan juga daripada syarikat pengangkutan yang mempelbagaikan perkhidmatan hilirannya ke dalam pasaran penghantaran ekspres. Pertumbuhan kami yang hanya sebanyak 3% dari RM65.5 juta ke RM67.6 juta adalah bukti keadaan tersebut.

Sebagai entiti penghantaran ekspres yang berlesen, Nationwide Ekspres dikawal oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC), di bawah payung Kementerian Tenaga, Air dan Komunikasi. Kini, di bawah pimpinan Menteri yang baru, saya dengan sukacitanya ingin menyatakan yang mereka sekarang adalah lebih aktif dalam memastikan piawaian yang lebih tinggi untuk industri ini.

Sebagai pembekal perkhidmatan yang bertanggungjawab, Nationwide Express berusaha untuk membekalkan keperluan yang betul untuk mengekalkan penyelesaian dan kesenangan pelanggan, yang melibatkan pelaburan dalam inisiatif penambahbaikan teknologi dan proses. Namun begitu, pengurusan masih berjimat cermat dengan perbelanjaan harian, kerana pembendungan kos sentiasa diburu dengan agresif dalam semua aspek belanjawan dan perbelanjaan.

Risiko adalah lazim bagi semua jenis perniagaan. Walau bagaimana pun, Jawatankuasa Pengurusan Risiko yang ditubuhkan pada 2003/04 sentiasa meneliti inisiatif bagi menangani kesemua aspek risiko, mahu pun kewangan atau operasi. Pengurangan risiko yang menyeluruh adalah dijamin ke atas apa-apa risiko yang diambil.

Dalam melaraskan dan merasionalisasikan perniagaan kami, Nationwide Express telah menubuhkan pakatan strategik baru dengan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI), sebuah entiti yang serupa di Indonesia. Pergabungan ini berusaha untuk mengurangkan kos penghantaran ke dan di dalam Kepulauan Indonesia, dan juga membekalkan perkhidmatan penghantaran ekspres dan logistik yang terbaik di Kepulauan Indonesia. Pakatan ini bukan sahaja membekal kecemerlangan operasi tetapi juga sebagai sumber pendapatan baru dari segi perniagaan timbal balik ke dalam Malaysia.



Message From The Chief Executive Officer

Coretan Ketua Pegawai Eksekutif

Nationwide Express Courier Services Berhad
(133096-M)

Sauber Petronas car from Sepang International Circuit (SIC) to Kuching. We experienced the adrenaline rush and the 'speed of the chase' from a different perspective, i.e. the speed of the transportation and delivery job! In encountering the acceleration with which the speed of the job commended, it was indeed exhilaration on the fastlane!

Corporate Exercise

After almost a decade of tightening our purse-strings, Nationwide Express took a bold step in May 2004. We undertook a significant corporate exercise by acquiring a piece of leasehold land measuring approximately 145,500 sq ft together with a three (3) storey office block and two (2) blocks of two (2) storey office building with a one (1) storey purpose-built logistics centre from Moorgate Industries Sdn Bhd, a wholly owned subsidiary of the Gillette Company of the United States of America, for a RM7.495 million consideration. Having formulated strategies for business expansion and creating new revenue streams in the last two (2) years, we are now moving towards becoming a full-blown total logistics service provider.

With new business strategies in the pipe-line, we are also upgrading our corporate office to have all the necessary support services to ensure the smooth running of our new business ventures. We envisage that the new corporate office and logistics centre will be fully operational before the end of the third quarter.

Review of Subsidiaries

Nationwide Express Freight Forwarders Sdn Bhd (NEFF)

NEFF was incorporated to provide complementary services to our long-standing courier customers. Essentially, its trucking and airfreight business provide value-added services to our express customer base.

Last September, NEFF ventured into opening a facility in KLIA to tap into the international inbound and outbound air freight and custom brokerage. The facility of approximately 6,000 sq. ft. also serves as a bonded warehouse for storage of dutiable items.

NEFF also handles all courier and express air shipments to destinations within Peninsular Malaysia, East Malaysia, Singapore and Brunei. To-date, the subsidiary has shown profitability and we are aggressively encouraging it to give bigger contributions to the parent company.

Nationwide Express Metro Sdn Bhd (NEM)

NEM focuses on niche market services namely high value products and credit cards, which requires special handling

2003/04 juga adalah satu tahun yang istimewa sebab kami memulakan suatu Projek Khas - pengangkutan dan penghantaran dari pintu-ke-pintu barangan kepunyaan persendirian dan artifak jemaah haji balik ke Malaysia.

Satu lagi projek khas ialah membawa kereta F1-Sauber Petronas dari Litar Lumba Antarabangsa Sepang (SIC) ke Kuching. Dalam erti kata lain, kami mengalami serbuan adrenalin dan 'kejaran halaju', yakni kepantasan pengangkutan dan penghantaran kerja yang dilakukan!

Pelaksanaan Korporat

Setelah satu dekad kami berjimat cermat, Nationwide Express telah mengambil satu langkah yang berani pada Mei 2004. Kami menjalankan satu pelaksanaan korporat yang besar dengan pemerolehan sebidang tanah pegangan pajak yang berukuran 145,500 kaki persegi bersama dengan satu (1) blok bangunan pejabat tiga (3) tingkat dan dua (2) blok bangunan pejabat dua (2) tingkat bersama dengan satu (1) pusat logistik binaan-khas setingkat daripada Moorgate Industries Sdn Bhd, sebuah anak syarikat milik penuh Syarikat Gillette dari Amerika Syarikat, yang bernilai RM7.495 juta. Setelah selama dua (2) tahun, merumuskan strategi untuk perkembangan perniagaan dan membina aliran pendapatan baru, kini kami bergerak ke arah menjadi pembekal perkhidmatan logistik yang menyeluruh.

Dengan strategi baru perniagaan, kami juga akan menaikkan taraf pejabat korporat yang mempunyai kesemua perkhidmatan sokongan yang diperlukan bagi memastikan perjalanan lancar usaha niaga perniagaan yang baru. Kami menjangka bahawa pejabat korporat dan pusat logistik yang baru akan beroperasi sebelum akhir suku tahun ketiga ini.

Nilaian Semula Anak Syarikat

Nationwide Express Freight Forwarders Sdn Bhd (NEFF)

NEFF ditubuhkan untuk membekalkan perkhidmatan yang saling melengkapi kepada para pelanggan perkhidmatan penghantaran ekspres kami yang sedia ada. Pada dasarnya, perniagaan trak dan pengangkutan udaranya membekalkan perkhidmatan tambah-nilai kepada pengkalan pelanggan ekspres kami.

September lepas, NEFF telah mengusahakan bekalan kemudahan di KLIA bagi pengangkutan udara ke pasaran dalam dan luar negara serta broker kastam. Kemudahan tersebut yang lebih kurang 6,000 kaki persegi juga digunakan sebagai gudang terikat untuk menyimpan barangan yang bercukai.

NEFF juga mengendalikan kesemua perkhidmatan penghantaran ekspres dan penghantaran ekspres udara ke



Message From The Chief Executive Officer

Coretan Ketua Pegawai Eksekutif

Nationwide Express Courier Services Berhad
(133096-M)

and added security features. This augurs well with customers' needs for their shipments to be delivered safe and intact.

This subsidiary also takes into account each customer's needs and offers a customized solution and fulfilment unique to their requirement. For example NEM offers 3rd party mailroom management services for companies interested in outsourcing their non-core activities. Inadvertently, this provides us with a platform to learn and explore into the more sophisticated Business Process Outsourcing (BPO) business activities.

Nationwide Express Courier Pte Ltd (NECPL)

NECPL, our subsidiary in Singapore, extended her growth and ability to remain competitive with other international and local courier players, through good logistics infrastructure and culture.

NECPL is strategically poised to provide time-definite door-to-door express services into our large extensive network of 118 express & delivery centres in Malaysia; while fulfilling the last mile delivery for the Malaysian inbound packages.

Albeit, our subsidiaries are still in its infancy, however, we are aggressively looking at ways to assist, support and establish their independence to enable them to give bigger contributions to the Group. Above all, what is important is that all resources are shared for better resource and asset utilisation!

Customer Perspective

Today's more discerning and demanding customers prefer not only to patron one-stop shopping centres but also want assurance of high quality service experience. Thus, the key for Nationwide Express to organise itself best revolves around the customer experience. We are very passionate and consistent in ensuring high quality customer experience that will help build our brand and reputation, which will in turn translate into customer loyalty and repeat businesses.

In doing so, continuous initiatives to reach consumers by expanding our network and fostering collaborations with existing business partners such as Petronas Mesra, Mailboxes Etc and Kiosk Pacific has given Nationwide Express better mileage. During the year, several product promotion initiatives were also launched in making our reach to the masses at large, as well as making our products and services more competitive.

We, at Nationwide Express have always placed a premium on customer satisfaction. Our belief on the quality of our

destinasi di dalam Semenanjung Malaysia, Malaysia Timur, Singapura dan Brunei. Setakat ini, anak syarikat ini telah mencatat keuntungan dan kami menggalakkan dengan agresif agar NEFF memberi sumbangan yang lebih kepada syarikat induk.

Nationwide Express Metro Sdn Bhd (NEM)

NEM memberi tumpuan kepada perkhidmatan pasaran terpilih terutamanya produk yang tinggi nilainya dan kad kredit yang memerlukan pengendalian istimewa dan tambahan ciri keselamatan. Ini merupakan tambah nilai bagi pelanggan yang memerlukan penghantaran barangan mereka dengan selamat dan sempurna.

Anak syarikat ini juga mengambil kira keperluan setiap pelanggan dan menawarkan penyelesaian khusus dan penunaian (pengurusan simpanan, mengambil pesanan dan penghantaran) yang unik pada keperluan mereka. Contohnya NEM menawarkan perkhidmatan pengurusan balai surat pihak ke-3 bagi syarikat yang berminat untuk penyumberluaran aktiviti bukan utama mereka. Secara tidak langsung, ia menawarkan kami platform untuk mempelajari dan menerokai Penyumberluaran Proses Perniagaan (BPO) yang lebih canggih.

Nationwide Express Courier Pte Ltd (NECPL)

NECPL, adalah anak syarikat kami di Singapura, yang memperluaskan pertumbuhan dan kebolehannya untuk kekal berdaya saing bersama dengan pembekal penghantaran ekspres tempatan atau antarabangsa yang lain, melalui infrastruktur dan budaya logistik yang baik.

NECPL bersedia untuk membekalkan perkhidmatan ekspres dari pintu-ke-pintu yang tepat-pada-masa kepada rangkaian besar kami yang terdiri daripada 118 pusat ekspres dan penghantaran di Malaysia; sementara memenuhi penghantaran terjauh bagi pakej di dalam Malaysia.

Meskipun anak syarikat kami masih muda, kami tetap agresif dalam membantu, menyokong dan melahirkan kebebasan anak syarikat bagi membolehkan sumbangan yang lebih besar diberi kepada Kumpulan. Terutamanya, apa yang penting ialah kesemua sumber dikongsi bersama bagi penggunaan sumber dan aset yang lebih baik!

Perspektif Pelanggan

Para pelanggan hari ini adalah lebih arif dan memerlukan bukan sahaja dari segi kunjungan ke pusat membeli-belah serenti tetapi juga mahu jaminan pengalaman perkhidmatan berkualiti tinggi. Kami amat bersemangat dan konsisten dalam memastikan pengalaman pelanggan yang berkualiti



Message From The Chief Executive Officer

Coretan Ketua Pegawai Eksekutif

Nationwide Express Courier Services Berhad
(133096-M)



products is matched by the services we deliver. That is why our people are properly trained to respond to any queries or request from customers. As we are in the business of trust, Nationwide Express envisages great expectations from its employees, based on performance, personal integrity, initiative and dedication. Our goal is to service all customer needs to such a high level of excellence in their experience that it becomes the primary reason why customer choose our products. As a Courier and Logistics service provider, customer satisfaction is paramount! We endeavour to give the best services and solutions to all our business partners and customers alike.

This is more so, since our customer profile covers all spectrum of the market. Nonetheless, most of them are corporate and institutional. Therefore, through strategic partnerships and co-branding gives us the reach to our retail and walk-in customers, through a network of convenient drop-off centers.

As a preferred partner to do up to 'the last mile' deliveries, we also work very closely with international strategic partners; e.g. FEDEX, TNT, TIKI, Singpost and UPS, to ensure all deliveries are met with the expected international service standards.

As mentioned earlier, the MCMC is now taking an active role in this industry, and they recently carried out a survey of courier companies in Malaysia, for both domestic and international companies, including Pos Laju. Amongst others, the survey's objective was to ascertain public and corporations' opinion on the product and services provided by courier companies in Malaysia, and more importantly, to identify areas of improvement. This is a commendable step to promote a well-regulated industry and at all times to ensure quality products and services are provided to the users of courier-related services.

Nationwide Express participated in the MCMC's customer survey in 2003, and some of the highlights of the results indicated we were ranked top 3 in terms of frequent usage. In terms of areas of improvement, there were no real pressing matters, except perhaps on informing customers of non-serviceable areas and faster response to complaints. The MCMC's survey now acts as a 'barometer' in improving our services to the customers.

Internal Control Perspective

At Nationwide Express, we recognise the importance of documented Standard Operating Procedures (SOP) to facilitate strict adherence to our policies and procedures. A new department was set up in May 2003 to continue to

tinggi dalam membantu membina jenama dan reputasi kami, yang seterusnya akan diterjemahkan kepada kesetiaan pelanggan dan perniagaan berulang.

Dalam itu, inisiatif yang berterusan untuk mendekati pengguna melalui perkembangan rangkaian kami dan galakan pakatan dengan rakan kongsi perniagaan sekarang seperti Petronas Mesra, Mailboxes Etc dan Kiosk Pacific telah memberikan Nationwide Express suatu kelebihan. Sepanjang tahun ini, kami telah melancarkan beberapa inisiatif promosi produk untuk mendekati orang ramai amnya, dan juga menjadikan produk dan perkhidmatan kami lebih kompetitif.

Kami, di Nationwide Express, sentiasa meletakkan suatu premium ke atas kepuasan pelanggan. Kepercayaan kami dalam kualiti produk kami sepadan dengan perkhidmatan yang kami sampaikan. Sebab itu kakitangan kami dilatih dengan betul untuk mengambil tindakan ke atas apa-apa pertanyaan atau permintaan daripada pelanggan. Oleh sebab kami berada dalam perniagaan yang berteraskan amanah, Nationwide Express menjangkakan harapan yang tinggi daripada pekerja berdasarkan pada prestasi, integriti peribadi, inisiatif dan dedikasi. Matlamat kami adalah untuk memberi perkhidmatan kepada semua keperluan pelanggan pada tahap kecemerlangan yang tinggi dalam pengalaman mereka sehingga ia menjadi sebab utama kenapa pelanggan memilih produk kami. Sebagai pembekal perkhidmatan penghantaran ekspres dan logistik, kepuasan pelanggan adalah sangat penting! Kami berusaha untuk memberikan perkhidmatan dan penyelesaian yang terbaik kepada kesemua rakan kongsi perniagaan dan juga pelanggan.

Ini adalah lebih ketara, sebab profil pelanggan kami merangkumi kesemua spektrum dalam pasaran. Namun begitu, kebanyakan daripadanya adalah korporat dan institusi. Oleh itu, melalui pergabungan strategik dan penjenamaan bersepadu dapat mendekatkan kami kepada pelanggan datang-terus, dengan memberikan rangkaian penghantaran yang mudah kepada mereka.

Sebagai rakan yang terpilih untuk melakukan penghantaran yang 'terjauh', kami juga bekerja rapat dengan rakan strategik antarabangsa; contohnya FEDEX, TNT, TIKI, Singpost dan UPS, bagi memastikan kesemua penghantaran memenuhi jangkaan piawaian perkhidmatan antarabangsa.

Pihak MCMC telah menjalankan kaji selidik ke atas syarikat penghantaran ekspres di Malaysia, bagi kedua-dua syarikat tempatan dan antarabangsa termasuk Pos Laju. Di antara lain untuk menentukan pandangan awam dan perbadanan mengenai produk dan perkhidmatan yang dibekalkan oleh syarikat penghantaran ekspres di Malaysia, dan lebih penting, untuk mengenal pasti bahagian untuk penambahbaikan. Ini adalah satu langkah yang terpuji bagi

Message From The Chief Executive Officer

Coretan Ketua Pegawai Eksekutif

Nationwide Express Courier Services Berhad
(133096-M)

improve the content and format of the SOP. After all, the changes in the business environment and processes need to be reflected in the SOP. Moving forward, Nationwide Express is committed to obtain accreditation in ISO 9000 for the new Logistics Centre before the end of this financial year.

Nationwide Express will continue to invest in technology as a prime enabler on operational efficiency and productivity. The recent deployment of CCTV system, web-based document management system, is the testimonial of our commitment to improve the present working environment in addition to enhancing operational efficiency.

The availability of affordable and reliable internet broadband/wireless services augurs well with Nationwide Express' IT strategies. Plans are underway to deploy web-based application to support the business operations and integration with external business partners. GO WEB! As said by Spiderman, the classic Marvel cartoon character.

In our quest to strive for operational excellence, we are advocating continuous improvements to manage and improve the efficiency rate in the areas of on-time delivery, on-time pickups from customer premise, and of course faster response time to customer inquiry.

Backed by a fleet of 200-vehicles, ranging from 1-tonne to 16-tonnes, coupled with a sophisticated linehaul system, we will ensure all your shipments will arrive at your doorstep within twenty-four (24) hours. Our close rapport with airlines in Malaysia, gives us better flexibility to ensure better air linehaul movement within Peninsular Malaysia, East Malaysia and the rest of Asia. Therefore, we are continuously improving our processes to ensure on-time linehaul arrival and departure times, both for air and ground.

Being in the industry for almost two (2) decades, Nationwide Express' extensive network of 118 branches and business centres, as well as close to sixty (60) strategic partnership 'retail' outlets, are constantly reviewed and upgraded. As at 1 July 2004, we have added a new business centre in Sri Damansara and relocated our branch in Batu Pahat.

Learning & Growth Perspective

Spread throughout Malaysia and Singapore, are our biggest and most important asset - human capital. With a strong asset of 1,400 employees, Nationwide Express is an equal opportunities organisation and aims to be one of the most desired companies to work for. To this end, we have handicapped & physically challenged employees as well as female motorbike riders and drivers.

Nationwide Express will continue to invest in human capital development. For example, our training allocation is 60%

menggalakkan suatu industri yang dikawal-selia dengan baik dan pada setiap masa memastikan pembekalan produk dan perkhidmatan berkualiti kepada para pengguna perkhidmatan yang berkaitan dengan penghantaran ekspres.

Nationwide Express mengambil bahagian dalam kajian pelanggan MCMC pada 2003, dan di antara keputusan yang dibangkitkan ialah kami berada di kedudukan ketiga dari atas dari aspek kekerapan penggunaan. Dalam bahagian yang memerlukan penambahbaikan, tidak terdapat apa-apa perkara yang memerlukan perhatian segera, cuma pemberitahuan kepada para pelanggan berkenaan dengan bahagian yang tiada perkhidmatan dan tindak balas yang lebih cepat kepada aduan. Kaji selidik MCMC kini bertindak sebagai 'barometer' dalam peningkatan perkhidmatan kami kepada para pelanggan.

Perspektif Kawalan Dalam

Di Nationwide Express, kami mengenali pasti kepentingan Prosedur Operasi Standard (SOP) yang digunakan untuk memudahkan pematuhan tegas kepada polisi dan prosedur kami. Satu jabatan baru ditubuhkan pada Mei 2003 untuk meneruskan penambahbaikan kandungan dan format SOP. Sungguhpun begitu, perubahan kepada persekitaran perniagaan dan proses perlu dinyatakan dalam SOP. Untuk maju ke hadapan, Nationwide Express adalah komited untuk mendapatkan akreditasi ISO 9000 untuk Pusat Logistik baru sebelum penghujung tahun kewangan ini.

Nationwide Express akan terus melabur dalam teknologi sebagai pemboleh utama ke atas kecekapan dan produktiviti operasi. Penggunaan sistem CCTV, sistem pengurusan dokumen berasaskan web, adalah testimoni kepada komitmen kami untuk memperbaiki persekitaran kerja sekarang dan juga untuk mempertingkatkan kecekapan operasi.

Adanya perkhidmatan internet jalur lebar tanpa wayar yang boleh-mampu dan dipercayai adalah petanda baik bagi strategi IT Nationwide Express. Perancangan sedang dilakukan untuk menggunakan aplikasi berasaskan-web untuk menyokong operasi perniagaan dan integrasi dengan rakan perniagaan luaran. MAJU WEB! Seperti yang dikatakan oleh Spiderman, watak kartun klasik Marvel.

Dalam usaha kami untuk mencapai kecemerlangan operasi, kami menggalakkan penambahbaikan berterusan untuk menguruskan dan memperbaiki kadar kecekapan dalam bahagian penghantaran tepat-pada-masa, pungutan tepat-pada-masa dari tempat pelanggan, dan semestinya masa respons ke atas pertanyaan pelanggan yang lebih cepat.

Bersandarkan sokongan daripada jumlah pengangkutan sebanyak 200 kenderaan, yang terdiri daripada lori 1-ton

Message From The Chief Executive Officer

Coretan Ketua Pegawai Eksekutif

Nationwide Express Courier Services Berhad
(133096-M)

more than the previous financial year. A new dimension, safety and health will rank equally to profitability and operational efficiency. To start with, Nationwide Express has embarked on the Occupational Safety and Health (OSH) programme to reinforce the commitment from the company and employees on OSH.

Safety & Health Policy Statement

At Nationwide Express, our success depends on our most valuable asset - our people. We are fully committed in ensuring the safety of our workplace and health of our workforce.

In upholding a standard of total safety and healthy environment, Nationwide Express DELIVERS superior service to valued customers in handling all shipments with due care.

Increase in Health, Safety and Quality equals increase in Productivity and Profitability.

In fostering better relationship with the employees, Nationwide Express conducted a Nationwide Employee Opinion Survey (EOS) to promote an open management concept and to ascertain the employee satisfaction level. From this exercise, the management is able to extract issues and prioritise appropriate solutions. It was very successful in inculcating loyalty and dedication amongst employees, and due to its overwhelming response, the EOS will be a yearly affair.

Alhamdulillah, our positive growth and sustainable profit have enabled us to reward our employees year after year. Moving forward, the much improved KPI based performance management system is designed to develop a pool of high achievers. On the same note, it will support the succession planning programme in developing future managers in Nationwide Express.

As a socially responsible organisation, Nationwide Express strives to be an environmental friendly organisation, which advocates recycling of paper-related supplies and cans. In November 2003, we pledged to give a percentage of our cash collection monies to MERCY, through our campaign, 'When It Comes to MERCY, NATIONWIDE EXPRESS It!' Our collaboration with MERCY to ease the burden and suffering of the unfortunate ones was a significant milestone. We will continue to "give back" to the society and are looking forward to work with other non-profit or charitable organisation in the near future.

Overall, Nationwide Express is a fun and dynamic company!

hingga ke 16-ton, bersama dengan satu sistem linehaul yang sofistikated, kami akan pastikan kesemua penghantaran anda akan tiba di muka pintu anda dalam masa dua puluh empat (24) jam. Hubungan kami yang rapat dengan sistem penerbangan di Malaysia, memberikan kelonggaran kepada kami bagi memastikan pergerakan linehaul udara yang lebih baik di Semenanjung Malaysia, Malaysia Timur dan di seluruh Asia. Oleh itu, kami sentiasa memperbaiki proses kami bagi memastikan ketibaan dan perlepasan linehaul tepat-pada-masa, bagi kedua-dua pengangkutan darat dan udara.

Selama lebih daripada dua (2) dekad berkecimpung dalam industri ini, rangkaian Nationwide Express yang besar kini terdiri daripada 118 cawangan dan pusat perniagaan, dan hampir kepada enam puluh (60) pergabungan strategik pasaran penjual 'runcit', yang sering dikaji semula dan dinaik-taraf. Setakat 1 Julai 2004, kami telah menambahkan pusat perniagaan baru di Sri Damansara dan menempatkan semula cawangan kami di Batu Pahat.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tersebar luas di dalam Malaysia dan Singapura, aset kami yang paling besar dan penting - sumber manusia. Dengan aset kukuh seramai 1,400 kakitangan, Nationwide Express adalah sebuah organisasi yang memberi peluang yang sama dan menentukan matlamat untuk menjadi salah sebuah syarikat yang paling dingini untuk berkhidmat. Setakat ini, kami mempunyai kakitangan yang kurang upaya dan tercabar dari segi fizikal dan juga pemandu serta penunggang motosikal wanita.

Nationwide Express akan terus melabur dalam pembangunan sumber manusia. Contohnya, peruntukan bagi latihan meningkat 60% daripada tahun lepas. Satu dimensi yang baru, keselamatan dan kesihatan akan mempunyai kedudukan yang sama dengan keuntungan dan kecekapan operasi. Untuk permulaan, Nationwide Express telah memulakan program Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH) untuk menguatkan semula komitmen syarikat dan kakitangan kepada OSH.

Dalam menjalinkan hubungan yang lebih baik dengan kakitangan, Nationwide Express menjalankan suatu Kaji Selidik Pendapat Kakitangan Nationwide (EOS) bagi menggalakkan konsep pengurusan terbuka dan menentukan tahap kepuasan kakitangan. Melalui EOS, pihak pengurusan boleh mengetahui isu dan mengutamakan penyelesaian yang bersesuaian. Ia amat berjaya dalam menanam semangat kesetiaan dan dedikasi di kalangan kakitangan, dan disebabkan oleh sambutan yang amat menggalakkan EOS akan dijalankan setiap tahun.



Message From The Chief Executive Officer

Coretan Ketua Pegawai Eksekutif

Nationwide Express Courier Services Berhad
(133096-M)

Penyata Polisi Keselamatan & Kesihatan

Di Nationwide Express, kejayaan kami bergantung kepada aset kami yang paling berharga - kakitangan kami. Kami mempunyai komitmen sepenuhnya dalam memastikan keselamatan di tempat kerja dan kesihatan tenaga kerja kami.

Dalam menegakkan standard keselamatan dan persekitaran sihat yang menyeluruh, Nationwide Express MEMBERI perkhidmatan yang unggul kepada pelanggan yang kami hargai dengan mengendalikan kesemua penghantaran dengan cermat.

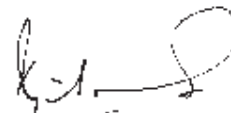
Peningkatan dalam kesihatan, keselamatan dan kualiti adalah sama dengan peningkatan dalam produktiviti dan keuntungan.

Alhamdulillah, pertumbuhan positif dan keuntungan yang boleh dilanjutkan telah membolehkan kami untuk memberi ganjaran kepada kakitangan tahun demi tahun, untuk maju ke hadapan. Sistem pengurusan prestasi berasaskan 'KPI' yang telah diperbaiki, direka untuk membangunkan sekelompok kakitangan yang mempunyai pencapaian yang tinggi. Dalam keadaan yang sama, ia akan menyokong perancangan program penggantian dalam membangunkan para pengurus yang akan datang di Nationwide Express.

Sebagai satu organisasi yang mempunyai tanggungjawab sosial, Nationwide Express berusaha untuk menjadi organisasi mesra alam yang menggalakkan kitaran semula penggunaan bekalan yang berkait dengan kertas dan tin. Pada November 2003, kami berikrar untuk memberikan sebahagian daripada pungutan wang tunai kepada MERCY, melalui kempen kami, 'Apabila Ia MERCY, NATIONWIDE EXPRESSkan Nya!'. Pakatan kami dengan MERCY untuk meringankan beban dan penderitaan mereka yang tidak bernasib baik adalah satu mercu tanda yang penting. Kami akan terus "memberi balik" kepada masyarakat dan tidak sabar untuk bekerja dengan organisasi bukan untung dan dermawan lain dalam masa yang terdekat.

Secara keseluruhan, Nationwide Express adalah sebuah syarikat yang ria dan dinamik!

"Nationwide Delivers"



ROZILAWATI BASIR
Executive Director/Chief Executive Officer
Pengarah Eksekutif/Ketua Pegawai Eksekutif



A Walk Down Memory Lane...



Pen Hebat
sempena

Musim Perayaan!

*Hanya untuk penghantaran secara tunai
di cawangan utama kami.

www.nationwide2u.com

NATIONWIDE
EXPRESS