

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				Q3 2019	Q4 2019
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019		
1.	Menghasilkan dua inovasi setiap tahun untuk dimanfaatkan oleh industri getah	UPS	Harta intelek diwartakan; Paten-2 Cap Dagangan- 0  Pendaftaran baru harta intelek ; Paten- 0 Cap Dagangan – 1 Copyright - 2 Rahsia Perdagangan-2	Harta intelek diwartakan seperti di bawah;  1. Korea Patent Application App. No.: 10-2013-7031076 Patent No.: 10-1963354 Title: Epoxidised Natural Rubber Based Blend with Reversible Electrical Behaviour Date of filing: 22/11/2013 Date of granted: 22/03/2019	Harta intelek diwartakan seperti di bawah;  1. Malaysia Patent Application App. No.: PI 2011003204 Patent No.: MY-169804-A Title: A Shock Absorbing Device for Mating of an Integrated Deck to Jacket Legs Date of filing: 07/07/2011 Date of granted: 16/05/2019	Pendaftaran baru harta intelek seperti di bawah;  Paten- 0 Cap dagangan-1 a-RRIM Niaga  Rahsia Perdagangan-2 a-Ekoprena Wallpaper Adhesive b- LATZ based Stationery Adhesive with Improved Odour  Hakcipta-2 a- Source and object code of RRIM Niaga Application b- Plant Physiological Response to Mechanical Wounding  Inovasi Utiliti-0  <b>Pendaftaran diluluskan</b> Paten-5 (novelty search) a- Purification of Natural Rubber Latex	Pendaftaran harta intelek baru dan diwartakan; Tiada  <b>Masih dalam proses pendaftaran</b>  <i>Patent-5 (novelty search)</i>  <i>a- Purification of Natural Rubber Latex Concentrates and Fabrication of Low-Protein Natural Rubber Latex Foam Via Heat Infra-Red Vulcanizing System</i>  <i>b- The present invention relates to green and biocompatible alkyds synthesizing from fully vegetable oils, biosourced monomers and nontoxic catalyst</i>  <i>c- Process for manufacturing pelletised partially vulcanized Coloured Thermoplastic Elastomers</i>  <i>d-PRI Cut machine</i>	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
						<p>Concentrates and Fabrication of Low-Protein Natural Rubber Latex Foam Via Heat Infra-Red Vulcanizing System</p> <p>b- The present invention relates to green and biocompatible alkyds synthesizing from fully vegetable oils, biosourced monomers and nontoxic catalyst</p> <p>c- Process for manufacturing pelletised partially vulcanized Coloured Thermoplastic Elastomers</p> <p>d-PRI Cut machine</p> <p>e- Up-scaled processing of liquid rubber (low molecular weight rubber) production and its preparation method</p>	<p><i>e- Up-scaled processing of liquid rubber (low molecular weight rubber) production and its preparation method</i></p> <p><i>f – Soil Filling Machine</i></p> <p><i>g – Natural rubber based stationary adhesive</i></p>
2.	Mengesyorkan satu teknologi untuk dikomersilkan setiap tahun	Tiada	Tiada pengesyoran	Perbincangan melibatkan 11 teknologi/produk seperti dibawah; 1. Natural rubber based adhesive 2. Rubber Road Bump 3. PRI CUT Machine 4. Anti-static footwear	Teknologi yang disyorkan untuk perjanjian pengkomersialan seperti dibawah; 1. Cuplump Modified Bitumen 2. Bituminous	Perjanjian pengkomersialan yang telah ditandatangani seperti di bawah; 1. Perjanjian Pengkomersialan produk BC & CMB di	Tiada

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
				application 5. Natural rubber based paint 6. Natural rubber based colour 7. anti-fatigue mat 8. teknologi foam 9. Cuplump Modified Bitumen 10. Bituminous cuplump 11. Thermoplastic vulcanized material (RRIM Surf)	cuplump 3. Natural rubber based colour 4. Natural rubber based adhesive	antara LGM and Protasco Trading Sdn Bhd 2. Perjanjian Pengkomersialan produk CMB di antara LGM dan AG Resources 3. Perjanjian Pengkomersialan produk RRIM Color & RRIM Glue di antara LGM dan Jupiter Solution	
3.	Menganjur 30 kursus bagi melatih pegawai pengembangan dari agensi-agensi pelaksana dan bilangan peserta yang dilatih adalah 2000 orang	AHM	Bilangan kursus yang dilaksanakan sepanjang tahun 2019 adalah sebanyak 117 kursus dengan 3,608 peserta.	Bilangan kursus yang dilaksanakan bagi Q1/2019 adalah sebanyak 15 kursus dengan 409 peserta.	Bilangan kursus yang dilaksanakan bagi Q2/2019 adalah sebanyak 33 kursus dengan 1,346 peserta.	Bilangan kursus yang dilaksanakan bagi Q3/2019 adalah sebanyak 27 kursus dengan 675 peserta.	Bilangan kursus yang dilaksanakan bagi Q4/2019 adalah sebanyak 42 kursus dengan 1,178 peserta.
4.	Melaksanakan Program Khidmat Nasihat Industri kepada sekurang-kurangnya enam syarikat/ kilang pembuatan produk getah dalam setahun.	UKTP	Sebanyak 10 syarikat terlibat dalam Khidmat Nasihat bagi tahun 2019	Tiada sesi pada suku ini	Tiada sesi pada suku ini	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 sesi lawatan kilang</li> <li>• 5 sesi khidmat nasihat secara <i>walk-in</i></li> <li>• 1 Seminar bertajuk "<i>Seminar on New Techniques on Rubber Characterization and Rubber Compound Analysis</i>" pada 25 Jun</li> </ul>

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
							2019
5.	Penganjuran sekurang-kurangnya satu persidangan/seminar/bengkel getah setiap tahun	BEPG	2	1- Rubber Forum 2019 telah diadakan pada 19 Februari 2019 di Bangunan Getah Asli (Menara)	1 Seminar MRE 2019 telah diadakan pada 25 Jun 2019 di Bangunan Getah Asli (Menara)	-	-
6.	<p>Aduan dan Pertanyaan yang diterima dari pelanggan melalui Laman Sesawang LGM dijawab dalam tempoh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Akuan penerimaan dalam masa satu (1) hari</li> <li>Maklum balas awal dalam masa lima (5) hari</li> <li>Diselesaikan dalam masa 15 hari</li> </ul>	UI	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 21 Pertanyaan: 284</p>	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 5 Pertanyaan: 117</p>	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 11 Pertanyaan: 123</p>	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 2 Pertanyaan: 13</p>	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 3 Pertanyaan: 31</p>
8.	Memproses pembaharuan lesen tidak lebih daripada 7 hari selepas permohonan lengkap diterima	UPPT	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut:</p> <p>1) Peruncit : 2,330 2) Pedagang: 207 3) Pemproses: 131 4) Estet: 205</p>	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan bagi suku tahun pertama 2019</p> <p>1) Peruncit : 228 2) Pedagang: 33</p>	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan bagi suku tahun kedua 2019</p> <p>1) Peruncit : 968 2) Pedagang: 63 3) Pemproses: 47 4) Estet: 56</p>	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan bagi suku tahun ketiga 2019</p> <p>1) Peruncit : 910 2) Pedagang: 97 3) Pemproses: 47 4) Estet: 92</p>	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan bagi suku tahun keempat 2019</p> <p>1) Peruncit : 537 2) Pedagang: 40 3) Pemproses: 22 4) Estet: 57</p>

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
			5) Kelompok: 23 6) Peniaga Pukal : 2 7) Pembuatan Produk Getah: 304 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 165 9) Nurseri Getah: 91  Jumlah Lesen: 3458	3) Pemproses: 16 4) Estet: 47 5) Kelompok: 9 6) Peniaga Pukal : - 7) Pembuatan Produk Getah: 68 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 30 9) Nurseri Getah: 13  <b>Jumlah Lesen : 444</b>	5) Kelompok: 4 6) Peniaga Pukal : 2 7) Pembuatan Produk Getah: 69 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 38 9) Nurseri Getah: 43  <b>Jumlah Lesen : 1290</b>	5) Kelompok: 4 6) Peniaga Pukal : 3 7) Pembuatan Produk Getah: 118 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 65 9) Nurseri Getah: 37  <b>Jumlah Lesen : 1373</b>	5) Kelompok: 13 6) Peniaga Pukal : 2 7) Pembuatan Produk Getah: 115 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 64 9) Nurseri Getah: 24  <b>Jumlah Lesen : 874</b>
9.	Mendaftarkan Keahlian MRE dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan Jawatankuasa Pengurusan MRE.	MRE	11 Keahlian MRE telah didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	3 Keahlian MRE telah didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	2 Keahlian MRE telah didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	1 Keahlian MRE telah didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	5 Keahlian MRE telah didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja
10.	Mengemaskini Laman Web <ul style="list-style-type: none"> <li>Pencapaian piagam pelanggan setiap suku tahun</li> <li>Berita/aktiviti/peristiwa dalam masa lima</li> </ul>	UTM/UKK	51 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	12 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	10 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	15 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	14 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
	(5) hari bekerja						
11.	Menganjurkan misi teknikal sekurang-kurangnya dua kali setahun	LGM/MRE	1 Misi Perniagaan dan Teknikal ke Shanghai, China pada 16 – 21 September 2019	-	-	1 Misi Perniagaan dan Teknikal ke Shanghai, China pada 16 – 21 September 2019	-
12.	Harga getah peringkat ladang akan dipaparkan di laman sesawang LGM sebelum 2 petang setiap hari bekerja.	BEPG	242/242 hari dagangan-	59/59 hari dagangan	58/58 hari dagangan	61/61 hari dagangan	64/64 hari dagangan
13.	Harga Getah FOB harian LGM diterbitkan pada jam 12.00 tengah hari (harga rasmi) dan pada jam 5.00 petang (harga penutup)	MRE	242/242 hari dagangan	59 hari dagangan	59 hari dagangan	61 hari dagangan	64 hari dagangan
14.	Statistik industri getah dikemaskini di laman sesawang LGM setiap suku tahun	BEPG	Statistik industri 2018 dan sehingga suku tahun ketiga 2019 telah dipaparkan.	Statistik industri Jan-Dec 2018 telah dipaparkan.	Statistik industri Jan-Mac 2019 telah dipaparkan.	Statistik industri Jan - Jun 2019 telah dipaparkan.	Statistik industri Jan - Sept 2019 telah dipaparkan.
15.	Laporan Tahunan akan diterbitkan pada suku tahun ketiga tahun berikutnya	UPP	Laporan Tahunan 2018 telah disiapkan pada suku ketiga 2019 dalam masa ditetapkan	Rekabentuk Laporan Tahunan 2018 telah di pilih oleh KP. Mesyuarat Laporan Tahunan 2018 Bil 1/2019 akan diadakan pada 16 April 2019.	Proses Penyuntingan bermula untuk semua laporan AR 2018 yang telah dihantar. Satu mesyuarat telah diadakan bersama pegawai-pegawai yang terlibat untuk tujuan pembahagian tugas.	Proses Penyuntingan laporan-laporan AR 2018 telah siap dan sedang menunggu laporan kewangan daripada unit Kewangan & Akaun.	Laporan Tahunan telah siap disunting dan menunggu kelulusan untuk diterbitkan.

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
16.	<i>Malaysian Rubber Board Digest</i> di terbitkan setiap bulan melalui laman sesawang LGM	UPP/ MRE	12 terbitan telah dikemaskini di laman web	3 terbitan	3 terbitan telah dikemaskini di laman web	3 terbitan telah dikemaskini di laman web	3 terbitan telah dikemaskini di laman web
17.	<i>Journal of Rubber Research</i> dan <i>Malaysian Rubber Review</i> diterbitkan setiap suku tahun	UPP	JRR: 4 terbitan MRR: 3 terbitan dan terbitan ke- 4 akan diterbitkan pada tahun seterusnya	MRR Suku Ke-4 <sup>th</sup> 2018 telah diterbitkan. JRR Suku pertama Jilid 22 (1) 2019 telah diterbitkan sebelum 31 Mac 2019	Input untuk MRR Suku Pertama 2019 sedang disunting.  JRR Suku pertama Jilid 22 (1) 2019 telah diterbitkan sebelum 31 Mac 2019  JRR Suku kedua Jilid 22 (2) 2019 telah diterbitkan sebelum 30 Jun 2019	MRR Suku Pertama dan Suku Ke-2 2019 telah diterbitkan. Input untuk Suku Ke-3 sedang disunting.  JRR suku ketiga telah diterbitkan sebelum 30 September 2019	JRR suku ke-4 telah diterbitkan pada 30 November 2019  MRR Suku Ke-3 2019 telah diterbitkan.
18.	<i>MRB Rubber Technology Development (MRTD)</i> dan Buletin Sains & Teknologi diterbitkan dua kali setahun	UPP	1 terbitan telah diterbitkan bagi MRTD dan 1 terbitan bagi BST	Tarikh akhir MRTD isu pertama ialah pada hujung suku tahun pertama. Hanya sebanyak 5 artikel dan 2 profil saintis telah diterima. BST 1/2018 telah siap untuk diedarkan. Suntingan artikel untuk BST 2/2018 sedang dilaksanakan.	MRTD: Sejumlah 9 artikel telah diterima dalam Q2 dan telah diedit format, dibuat ringkasan serta diemail kepada TKP (P&I). 3 sebutharga dari vendor telah diterima dan dalam proses pengeluaran LO. BST 2/2018 telah diberi kepada pihak	MRTD 18(1) dan 18(2) telah diterbitkan dan diedarkan. MRTD 19(1) 2019 telah siap di peringkat suntingan dan dihantar kepada pencetak. MRTD 19(2) 2019 dalam proses pengumpulan artikel. Sebanyak 7 artikel telah diterima setakat ini dan bakal diterbitkan pada hujung Disember 2019.	MRTD 19(1) telah diterbitkan. MRTD 19(2) telah diterbitkan.  BST 1 (2019) telah diterbitkan dan telah diedarkan. BST 2(2019) telah siap disunting dan telah dihantar kepada printer untuk percetakan.

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
					<p>pencetak untuk “mock-up” dan akan diterbitkan pada awal bulan Julai 2019.</p> <p>BST 1/2019, sebanyak 3 artikel telah dihantar kepada UPP dan baki artikel akan dihantar sebelum Julai 2019. Dijangka akan diterbitkan pada bulan Ogos 2019.</p>	<p>BST 1/2019 dalam proses akhir cetakan dan dijangka siap akhir Oktober. BST 2/2019, mesyuarat kedua telah diadakan pada 16 Oktober 2019 untuk mengumpul artikel.</p>	
19.	Pembayaran bil kepada pembekal-pembekal perkhidmatan atau produk diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen (invois) yang lengkap	UKA	100% (20,113 dari 20,113 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari	100% (4,969 dari 4,969 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari.	100% (5,051 dari 5,051 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari.	100% (4,801 inbois dari 4,801 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari	100% (5,292 inbois dari 5,292 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari
20.	Pembayaran tuntutan perjalanan dan lebihmasa akan dibayar pada setiap tarikh pembayaran gaji sekiranya diterima sebelum 10hb setiap bulan	UKA	<p>Telah memproses sebanyak 2,348 (RM 836,579.50) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa</p> <p>Telah memproses sebanyak 7,122 (RM 2,669,208.63) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%)</p>	<p>Telah memproses sebanyak 610 (RM 214,977.11) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa</p> <p>Telah memproses sebanyak 1,694 (RM 613,457.23) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%)</p>	<p>Telah memproses sebanyak 490 (RM 161,510.42) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa</p> <p>Telah memproses sebanyak 1,547 (RM 542,176.27) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%)</p>	<p>Telah memproses sebanyak 610 (RM 221,277.91) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa</p> <p>Telah memproses sebanyak 1,953 (RM 726,438.96) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%)</p>	<p>Telah memproses sebanyak 638 (RM 238,814.06) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa</p> <p>Telah memproses sebanyak 1,928 (RM 787,136.17) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%)</p>



## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
21.	Permohonan pendahuluan akan dibayar 3 hari bekerja daripada tarikh permohonan diluluskan	UKA	Local Advance claim sebanyak 587 (RM 303,915.00) permohonan (Pencapaian 100%)	Local Advance claim sebanyak 117 (RM 11,956.00) permohonan (Pencapaian 100%)	Local Advance claim sebanyak 123 (RM 63,256) permohonan (Pencapaian 100%)	Local Advance claim sebanyak 167 (RM 108,990.50) permohonan (Pencapaian 100%)	Local Advance claim sebanyak 180 (RM 119,712.50) permohonan (Pencapaian 100%)
22.	Melaksanakan sekurang-kurangnya 90% daripada kursus dalaman yang dirancang setiap tahun berdasarkan Pelan Operasi Latihan/Takwim Latihan tahun semasa	UPSM	Sehingga akhir Disember tahun 2019, sebanyak 55 kursus Berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2019	Sehingga akhir Mac tahun 2019, sebanyak 5 kursus Berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2019	Sehingga akhir Jun tahun 2019, sebanyak 11 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2019	Sehingga akhir September tahun 2019, sebanyak 18 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2019	Sehingga akhir Disember tahun 2019, sebanyak 21 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2019
23.	Memastikan semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun	UPSM	Sehingga akhir <b>Disember 2019</b> , Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :  > 2 hari :1106 orang  <2 hari : 37 orang  Total: 1143 orang  Seramai 97 % telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 3% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah	Sehingga akhir <b>Mac 2019</b> , Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :  > 2 hari :240 orang  <2 hari : 937orang  Total: 1160 orang  Seramai 20 % telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 80%	Sehingga akhir <b>Jun 2019</b> , Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :  > 2 hari :553 orang  <2 hari : 595 orang  Total: 1148 orang  Seramai 48 % telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 52%	Sehingga akhir <b>September 2019</b> , Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :  > 2 hari :1009 orang  <2 hari : 139 orang  Total: 1148 orang  Seramai 88 % telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 12% belum cukup 2 hari	Sehingga akhir <b>Disember 2019</b> , Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :  > 2 hari :1106 orang  <2 hari : 37 orang  Total: 1143 orang  Seramai 97 % telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 3% belum cukup 2 hari

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2019	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
			berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya	belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya	belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya	kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya	kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya