

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			Keseluruhan 2020	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020
1.	Menghasilkan dua inovasi setiap tahun untuk dimanfaatkan oleh industri getah.	UPU		<p><b>Harta intelek yang telah diberikan hak:</b></p> <p><b>Patent – 9</b></p> <p>1. MALAYSIA - Epoxidised Natural Rubber Based Blend For Antistatic Footwear Application (03/01/2020)</p> <p>2. MALAYSIA - Process For Producing Reinforced Natural Rubber Latex And The Reinforced Latex Product (Lignin) (26/01/2020)</p> <p>3. MALAYSIA - A Process For Introducing Filler Nanoparticles Into A Polymer To Form A Nanocomposite (09/01/2020)</p> <p>4. INDIA - Epoxidised Natural Rubber Based Blend With Reversible Electrical Behavior (08/01/2020)</p> <p>5. USA - Natural Rubber Based Electrically Conductive Thermoplastic Vulcanisates And The Device For Manufacturing The Same (10/03/2020)</p>	<p><b>Harta intelek yang telah diberikan hak:</b></p> <p><b>Patent – 1</b></p> <p>1. VIETNAM - An Automatic Tapping System (14/04/2020)</p> <p><b>Cap Dagangan – 0</b></p> <p><b>Pemfailan baru harta intelek:</b></p> <p><b>Patent – 1</b></p> <p>1. A Machine For Filling Planting Mediums (27/04/2020)</p> <p><b>Utility innovation – 0</b></p> <p><b>Cap Dagangan – 1</b></p> <p>1. RRIM di bawah Kelas 2 untuk produk cat kenderaan</p> <p><b>Copyright – 0</b></p> <p><b>Trade secret – 0</b></p>	<p><b>Harta intelek yang telah diberikan hak:</b></p> <p><b>Patent – 3</b></p> <p>1. MALAYSIA - Method For Preparing Coagulated Or Cup Lump Rubber-Based Modified Bitumen (16/07/2020)</p> <p>2. MALAYSIA - A Rubber Compound For The Production Of Motorcycle Tyre Treads, Process For Producing The Rubber Compound And The Motorcycle Tyre Tread Produce (22/07/2020)</p> <p>3. MALAYSIA - Natural Rubber Mat For Soil Stabilisation (01/07/2020)</p> <p><b>Cap Dagangan – 0</b></p> <p><b>Pemfailan baru harta intelek:</b></p> <p><b>Patent – 3</b></p> <p>1. A Water-Based Adhesive Composition (08/07/2020)</p>	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

			<p>6. MALAYSIA - A Process For Producing Peroxide Prevulcanized Natural Rubber Latex Using Hydroxyacetone As Activator And Peroxide Prevulcanized Natural Rubber Latex Formulation Produced Therefrom (28/02/2020)</p> <p>7. MALAYSIA - Automated Nursery Apparatus And Method Thereof (28/01/2020)</p> <p>8. MALAYSIA - A Sample Testing Apparatus With A Cooling Device (06/03/2020)</p> <p>9. MALAYSIA - Blade-Replaceable Tapping Knife (09/03/2020)</p> <p><b>Cap Dagangan – 1</b>          1. RRIM PRI CUT          2. RRIMETER</p> <p><b>Pemfailan baru harta intelek:</b></p> <p><b>Patent – 1</b>          1. Partially Vulcanized Color Thermoplastic Elastomers And A Process Of</p>		<p>2. A Rubber Material Cutting Device (02/07/2020)</p> <p>3. Deproteinised Natural Rubber (DPNR) Latex Composition, Product and Method Thereof (18/08/2020)</p> <p><b>Utility innovation – 0</b></p> <p><b>Cap Dagangan – 1</b>          1. RRIM di bawah Kelas 2 untuk produk tapak kasut</p> <p><b>Copyright – 0</b></p> <p><b>Trade secret – 1</b>          1. Epoxidised Natural Rubber Latex based Stationery Paper Adhesive</p>	
--	--	--	---	--	--	--

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

				<p>Synthesizing The Same (13/02/2020)</p> <p><b>Utility innovation – 1</b> 1. Natural Rubber Latex Basecoat Compositions For Automotive Paint (04/03/2020)</p> <p><b>Cap Dagangan – 0</b></p> <p><b>Copyright – 0</b></p> <p><b>Trade secret – 0</b></p>			
2.	Mengesyorkan satu teknologi untuk dikomersilkan setiap tahun.	UPU		Tiada	Tiada	Tiada	
3.	Menganjurkan 30 kursus bagi melatih pegawai pengembangan dari agensi-agens pelaksana dan bilangan peserta yang dilatih adalah 2,000 orang.	AHM		10 kursus telah dilaksanakan dengan 198 jumlah peserta.	Tiada kursus dilaksanakan.	28 kursus telah dilaksanakan dengan 489 jumlah peserta.	
4.	Melaksanakan Program Khidmat Nasihat Industri sekurang-kurangnya kepada enam syarikat / kilang pembuatan produk getah dalam setahun.	UKTP		Tiada program berkaitan pada suku pertama.	Tiada program berkaitan pada suku kedua.	Terdapat empat (4) sesi yang berkaitan telah dibuat secara <i>walk-in</i> dan melalui emel pada suku ini melibatkan tiga (3) syarikat. Dirancang juga adalah lawatan susulan ke	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

						kilang tersebut pada suku keempat (tertakluk situasi semasa dan kebenaran pengurusan untuk keluar kawasan).	
5.	Penganjuran sekurang-kurangnya satu persidangan / seminar / bengkel getah setiap tahun.	BEPP		1- Rubber Forum 2020 telah diadakan pada 4/3/2020 di Bangunan Getah Asli (Menara).	Tiada	Tiada	
6.	Aduan dan pertanyaan yang diterima dari pelanggan melalui Laman Sesawang LGM dijawab dalam tempoh: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aduan penerimaan dalam masa satu (1) hari;</li> <li>• Maklum balas awal dalam masa lima (5) hari; dan</li> <li>• Diselesaikan dalam masa lima belas (15) hari.</li> </ul>	UI		Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan: 27  Aduan: 4 Pertanyaan: 23	Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan: 57  Aduan: 1 Pertanyaan: 56	Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan: 61  Aduan: 7 Pertanyaan: 54	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

7.	Memproses pembaharuan lesen tidak lebih daripada 7 hari selepas permohonan lengkap diterima.	UPPT		Peniaga Getah: 230 Nurseri: 12 Dagangan: 31 Mengeksport Sarung Tangan Getah: 28 Pemproses: 15 Estet: 41 Pembuatan Produk Getah: 73 Kelompok: 4 Pukal: 0  <b>Jumlah: 434</b>	Peniaga Getah: 1,070 Nurseri: 43 Dagangan: 62 Mengeksport Sarung Tangan Getah: 41 Pemproses: 41 Estet: 72 Pembuatan Produk Getah: 54 Kelompok: 7 Pukal: 3  <b>Jumlah: 1,393</b>	Peniaga Getah: 804 Nurseri: 35 Dagangan: 69 Mengeksport Sarung Tangan Getah: 68 Pemproses: 54 Estet: 95 Pembuatan Produk Getah: 148 Kelompok: 7 Pukal: 3  <b>Jumlah: 1,283</b>	
8.	Mendaftarkan Keahlian MRE dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan Jawatankuasa Pengurusan MRE.	MRE		Tiada permohonan baharu keahlian MRE yang diluluskan.	Tiada permohonan baharu keahlian MRE yang diluluskan.	Tiga (3) permohonan keahlian baharu MRE yang telah didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja.	
9.	Mengemaskini laman Web: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencapaian piagam pelanggan setiap suku tahun; dan</li> <li>• Berita /aktiviti / peristiwa dalam masa lima (5) hari bekerja.</li> </ul>	UTM / UKK		Dua (2) berita telah dimuatnaik ke portal.	Dua (2) berita telah dimuatnaik ke portal.	Lima (5) berita telah dimuatnaik ke portal.	
10.	Menganjurkan misi teknikal sekurang-kurangnya dua kali setahun.	LGM / MRE		Tiada sebarang misi teknikal dianjurkan pada tahun 2020 berikutan COVID-19.	Tiada sebarang misi teknikal dianjurkan pada tahun 2020 berikutan COVID-19.	Tiada sebarang misi teknikal dianjurkan pada tahun 2020 berikutan COVID-19.	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

11.	Harga getah peringkat ladang akan dipaparkan di laman sesawang LGM sebelum jam 2.00 petang setiap hari bekerja.	BEPP		62/62 hari dagangan.	58/58 hari dagangan.	62/62 hari dagangan.	
12.	Harga Getah FOB harian LGM diterbitkan pada jam 12.00 tengah hari (harga rasmi) dan pada jam 5.00 petang (harga penutup).	MRE		62/62 hari dagangan.	58/58 hari dagangan.	62/62 hari dagangan.	
13.	Statistik industri getah dikemaskini di laman sesawang LGM setiap suku tahun.	BEPP		Data untuk Jan – Dis 2019 telah dikemaskini.	Data untuk Jan – Mac 2020 telah dikemaskini.	Data untuk Jan – Jun 2020 telah dikemaskini.	
14.	Laporan Tahunan akan diterbitkan pada suku tahun ketiga tahun berikutnya.	UPP		Emel telah dihantar kepada bahagian-bahagian di LGM untuk mendapatkan <i>focal person</i> dan laporan-laporan bahagian.	<p>Mesyuarat pertama telah diadakan pada 3/7/2020 untuk memuktamadkan laporan sebelum penghantaran kepada UPP.</p> <p>Laporan-laporan yang telah diterima: BTK, BKP, BKPT, BEPG, BPS dan JA.</p> <p>Sidang Pengarang UPP sedang dalam proses penyuntingan bagi laporan-laporan yang telah dihantar.</p>	<p>90% daripada laporan telah siap disunting. Masih menunggu laporan untuk Kewangan, Perutusan Pengerusi dan Ketua Pengarah.</p> <p>Dijangka siap dan diterbitkan pada akhir bulan November 2020.</p>	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

					UPP masih belum menerima Laporan TOT, Laporan Kewangan, Senarai Pegawai LGM, Perutusan Pengerusi dan Perutusan Ketua Pengarah.		
15.	<i>Malaysian Rubber Board Digest</i> diterbitkan setiap bulan melalui laman sesawang LGM.	UPP / MRE		3 terbitan telah dikemaskini di laman web.	3 terbitan telah dikemaskini di laman web.	3 terbitan telah dikemaskini di laman web.	
16.	<i>Journal of Rubber Research (JRR)</i> dan <i>Malaysian Rubber Review (MRR)</i> diterbitkan pada setiap suku tahun.	UPP		<p>JRR Volume 23, Isu 1 telah diterbitkan pada 15/3/2020 dengan 5 artikel penyelidikan.</p> <p>Mesyuarat Jawatankuasa Sidang Pengarang telah diadakan pada Februari 2020.</p> <p>Pemprosesan manuskrip dalam sistem <i>Editorial Manager</i> dan penyuntingan artikel yang diterima bagi Isu 2 sedang dijalankan.</p> <p>MRR Suku Keempat 2019 telah diterbitkan.</p> <p>MRR Suku Pertama 2020 dalam proses penyuntingan</p>	<p>JRR Volume 23, Isu 2 telah diterbitkan pada 15/6/2020 dengan 8 artikel penyelidikan.</p> <p>Mesyuarat Jawatankuasa Sidang Pengarang telah diadakan pada Mei 2020.</p> <p>Pemprosesan manuskrip dalam sistem <i>Editorial Manager</i> dan penyuntingan artikel yang diterima bagi Isu 3 sedang dijalankan.</p> <p>MRR 23 (1) 2020 telah diterbitkan pada 27/5/2020.</p> <p>Pengumpulan dan suntingan input untuk MRR 23 (2) 2020 sedang dilaksanakan.</p>	<p>JRR Volume 23, Isu 3 telah diterbitkan pada 30/9/2020 dengan 11 artikel penyelidikan.</p> <p>Mesyuarat Jawatankuasa Sidang Pengarang telah diadakan pada Ogos 2020.</p> <p>Pemprosesan manuskrip dalam sistem <i>Editorial Manager</i> dan penyuntingan artikel yang diterima bagi Isu 4 sedang dilaksanakan.</p> <p>Promosi JRR di laman web dan sosial media bagi setiap isu Volume 23 (1), (2) dan (3) telah dilaksanakan ikutan penerbitan online bersama pihak Springer, UKK dan</p>	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

						<p>UTM, sepanjang 2020.</p> <p>MRR 23(2) 2020 telah diterbitkan pada 30 September 2020.</p> <p>Pengumpulan dan suntingan input untuk MRR 23 (3) 2020 sedang dilaksanakan. Tarikh tutup penghantaran input adalah pada 19 Oktober 2020.</p> <p>Satu daripada tiga laporan telah dihantar kepada UPP.</p>	
17.	<p><i>MRB Rubber Technology Development (MRTD)</i> dan Buletin Sains &amp; Teknologi (BST) diterbitkan dua kali setahun</p>	UPP		<p>MRTD 20(1) – Semua 12 artikel telah diterima pada hujung suku tahun pertama (31/3/2020).</p> <p>Tiga Mesyuarat Editorial MRTD telah diadakan pada suku tahun pertama 2020.</p> <p>Mesyuarat BST telah diadakan pada 20/2/2020 di AHM.</p> <p>Sehingga Mac 2020, tiada artikel yang diterima oleh pihak Editor untuk suntingan.</p>	<p>MRTD 20(1) telah siap untuk dicetak.</p> <p>Mesyuarat Sidang Pengarang kali Ke-4 telah diadakan pada 21/5/2020.</p> <p>Deraf akhir BST untuk isu 1/2020, telah dihantar kepada Setiausaha pada 26/6/2020 untuk semakan dan pengesahan sebelum diterbitkan.</p>	<p>Proses suntingan untuk MRTD 20(2) telah selesai. Sekarang di peringkat layout dan design oleh pereka. Dijangka siap dalam bulan Disember.</p> <p>Kesemua artikel telah diterima pada bulan September 2020. Proses suntingan BST 2/2020 juga telah selesai. Sekarang berada pada peringkat reka bentuk dan susun atur. Deraf pertama dijangka dapat disediakan pada minggu pertama bulan November.</p>	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

18.	Pembayaran bil kepada pembekal-pembekal perkhidmatan atau produk diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen (inbois) yang lengkap.	UKA	11,579 daripada 11,579 inbois telah dibayar dalam tempoh 14 hari.  Pencapaian: 100%	4,099 daripada 4,099 inbois telah dibayar dalam tempoh 14 hari.  Pencapaian: 100%	2,756 daripada 2,756 inbois telah dibayar dalam tempoh 14 hari.  Pencapaian: 100%	4,724 daripada 4,724 inbois telah dibayar dalam tempoh 14 hari.  Pencapaian: 100%	
19.	Pembayaran tuntutan perjalanan dan kerja lebih masa akan dibayar pada setiap tarikh pembayaran gaji sekiranya diterima sebelum 10hb pada setiap bulan.	UKA	Sejumlah 990 (RM353,720.34) tuntutan kerja lebih masa telah dibayar.  Sejumlah 2,698 (RM1,024,387.81 ) tuntutan perjalanan telah di bayar  Pencapaian: 100%	Sejumlah 386 (RM120,577.77) tuntutan kerja lebih masa telah dibayar.  Sejumlah 1,174 (RM392,757.32) tuntutan perjalanan telah di bayar  Pencapaian: 100%	Sejumlah 297 (RM101,107.92) tuntutan kerja lebih masa telah dibayar.  Sejumlah 746 (RM220,372.49) tuntutan perjalanan telah di bayar  Pencapaian: 100%	Sejumlah 307 (RM132,034.65) tuntutan kerja lebih masa telah dibayar.  Sejumlah 778 (RM411,258.00) tuntutan perjalanan telah di bayar  Pencapaian: 100%  NOTA : Sejumlah 443 (RM121,238.04) Pembayaran tunggakan tuntutan perjalanan Jan-Jul 2020  *Jumlah diperolehi untuk tuntutan bulan Julai & Ogos 2020	

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020

20.	Permohonan pendahuluan akan dibayar dalam tempoh 3 hari bekerja daripada tarikh permohonan diluluskan.	UKA	Sejumlah 257 (RM149,815.00) permohonan pendahuluan telah dibayar.  Pencapaian: 100%	Sejumlah 110 (RM69,416.00) permohonan pendahuluan telah dibayar.  Pencapaian: 100%	Sejumlah 41 (RM20,456.00) permohonan pendahuluan telah dibayar.  Pencapaian: 100%	Sejumlah 106 (RM59,943.00) permohonan pendahuluan telah dibayar.  Pencapaian: 100%	
21.	Melaksanakan sekurang-kurangnya 90% daripada kursus dalaman yang dirancang setiap tahun berdasarkan Pelan Operasi Latihan /Takwim Latihan tahun semasa.	UPSM		Sehingga akhir Mac 2020, sebanyak 3 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2020.	Sehingga akhir Jun tahun 2020, sebanyak 3 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2020	Sehingga akhir Sep 2020, sebanyak 7 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2020	
22.	Memastikan semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun.	UPSM	Sehingga akhir Mac 2020, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :  > 2 hari : 226 orang < 2 hari : 902 orang  <b>Jumlah: 1,128 orang</b>  20% anggota telah mencapai 2 hari berkursus, manakala 80% belum mencapai 2 hari berkursus atas pelbagai permasalahan.	Sehingga akhir Jun 2020, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :  > 2 hari : 230 orang < 2 hari : 895 orang  <b>Total: 1,125 orang</b>  20% anggota telah mencapai 2 hari berkursus, manakala 80% belum mencapai 2 hari berkursus atas pelbagai permasalahan.	Sehingga akhir Sep 2020, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :  > 1 hari : 283 orang < 1 hari : 548 orang  <b>Total: 1,131 orang</b>  52% anggota telah mencapai 1 hari berkursus, manakala 48% belum mencapai 1 hari kursus atas pelbagai permasalahan terutamanya wabak COVID-19.		

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2020