

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|--|---------|--|--|---|---|--|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| 1. | Menghasilkan dua inovasi setiap tahun untuk dimanfaatkan oleh industri getah | JKHILGM | <p>Pendaftaran Baru</p> <p><i>Paten- 3</i></p> <p><i>Rahsia Perdagangan-1</i></p> <p><i>Hakcipta-3</i></p> <p><i>Inovasi Utiliti-4</i></p> <p>Pendaftaran diluluskan</p> <p><i>Paten-5</i></p> <p><i>Cap Dagangan- 1</i></p> <p><i>Inovasi Utiliti-1</i></p> | <p>Pendaftaran Baru</p> <p>Paten</p> <p>1. Epoxidised Natural Rubber Latex (Enrl) Concentrate In Dipped Product Application – (Malaysia: PI 201770045)</p> <p>Pendaftaran Diluluskan</p> <p>Paten</p> <p>2. A Method For Quantitative Measurement Of Mechanical Stability Time (Mst) Of Latex Suspensions And The Apparatus For Use In Such Method – (UK: GB2503619)</p> <p>3. Method For Producing Silica Incorporated Rubber Master Batch And The Master Batch</p> | <p>Pendaftaran Baru</p> <p>Paten</p> <p>1. Natural Rubber Fire Retardant (Malaysia: PI2017000644)</p> <p>Hakcipta</p> <p>2. Natural Rubber Artwork: A New Technique And Green User Friendly Medium For Visual Arts</p> <p><i>Pendaftaran diluluskan</i></p> <p><i>Paten</i></p> <p>3. <i>Silica-Filed ENR Masterbatch And Cross Linkable Elastomeric Composition (US: US 9,637,610 B2)</i></p> <p>4. <i>An Automatic Tapping System</i></p> | <p>Pendaftaran Baru</p> <p><i>Paten</i></p> <p>1. <i>Composition And Method For Producing Natural Rubber Latex Memory Foam And Applications Thereof (Malaysia) (Pi 2017703435)</i></p> <p><i>Inovasi Utiliti</i></p> <p>2. <i>A Paint Composition For Artwork (Malaysia) (Ui2017703241)</i></p> <p>3. <i>Natural Rubber Mat For Soil Stabilisation (Thailand) 1703001241</i></p> <p>4. <i>Natural Rubber Mat For Soil Stabilisation (Indonesia) S00201704462</i></p> <p>5. <i>A metering fertilizer dispenser (UI 2012701159)</i></p> | <p>Pendaftaran Baru</p> <p>Trade secret</p> <p>1. Production of liquid epoxidized natural rubber (LENR) using 50 litres capacity reactor</p> <p>Hakcipta</p> <p>2. RRIM PRI Cutter (LY201700442).</p> <p>3. Natural Rubber Artwork: A New Technique and Green User Friendly Medium for Visual Arts (LY2017004419)</p> <p>Pendaftaran diluluskan</p> <p>Cap Dagangan</p> <p>4. RRIMETER (class 9 & 42 no. 2016013331 and 2016013332, 2016013333 and 2016013334)</p> |

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|--|-------|--|--|---|---|---|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| | | | | Produced (Malaysia) My-160738-A Inovasi Utiliti 4. A Composition Of A Torsional Suspension Element – (Malaysia: MY160358A) | (Indonesia-W00201303740) | Pendaftaran diluluskan Paten 6. Natural Rubber Latex (NRL) Foam (MY-163021-A) | |
| 2. | Mengesyorkan satu teknologi untuk dikomersilkan setiap tahun | RMC | 2 teknologi dikomersilkan | 1.Green Rubber Sound Insulator (GRSI) | - | - | Pengkomersilan Getah Krip dan Serum Getah |
| 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 2017 adalah sebanyak 77 kursus dengan 2,094 peserta. | Bilangan kursus yang dilaksanakan pada Suku 1/2017 adalah sebanyak 19 kursus dengan 477 peserta. | Bilangan kursus yang dilaksanakan pada Suku 2/2017 adalah sebanyak 15 kursus dengan 585 peserta. | Bilangan kursus yang dilaksanakan pada Suku 3/2017 adalah sebanyak 18 kursus dengan 479 peserta. | Bilangan kursus yang dilaksanakan pada Suku 4/2017 adalah sebanyak 25 kursus dengan 553 peserta. |
| 4. | Melaksanakan Program Khidmat Nasihat Industri kepada sekurang-kurangnya enam syarikat/ kilang pembuatan produk getah dalam setahun. | ITAS | Sebanyak 14 kilang di Selangor, Perak, Pulau Pinang dan Johor telah terlibat dalam Khidmat Nasihat bagi tahun 2017 | Tiada program dilaksanakan pada suku pertama ini | Terdapat 1 kilang yang terlibat dalam suku kedua ini. Kilang ini adalah kilang pengeluar produk lateks. | Terdapat 3 buah kilang yang terlibat dalam suku ketiga ini yang mana lokasi ketiga-tiganya adalah terletak di Selangor. | Terdapat 10 buah kilang yang terlibat dalam suku keempat ini yang mana lokasi adalah terletak di Selangor, Perak, Pulau Pinang dan Johor. |
| 5. | Penganjuran sekurang-kurangnya satu | BEPEG | 2 | Tiada | Sesi Brainstorming Cadangan | - | Kursus “Benefit Cost Analysis of Investment |

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|--|--------------------|---|--|--|--|---|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| | persidangan/ seminar/bengkel getah setiap tahun | | | | Penambahbaikan Mekanisme Harga Getah Lateks Pukul LGM Di antara Panel Penasihat Harga dan Jawatankuasa Kajian Harga MRE yang diadakan pada 17 Mei 2017 in Bangunan Getah Asli, K.Lumpur | | Project in the Rubber Industry” oleh Dr. Awang Noor Abd. Ghani , Resource Economist telah diadakan pada 22 – 24 Nov 2017 di Akademi Hevea Malaysia, Sungai Buloh |
| 6. | Aduan dan Pertanyaan yang diterima dari pelanggan melalui Laman Sesawang LGM dijawab dalam tempoh <ul style="list-style-type: none"> • Aduan penerimaan dalam masa satu (1) hari • Maklum balas awal dalam masa lima (5) hari • Diselesaikan dalam masa 15 hari | Integriti | Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan : Aduan: 79 Pertanyaan: 684 | Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan : Aduan: 10 Pertanyaan: 120 | Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan : Aduan: 8 Pertanyaan: 91 | Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan : Aduan: 39 Pertanyaan: 183 | Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan : Aduan: 22 Pertanyaan: 290 |
| 7. | Sampel-sampel yang diuji diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan tertakluk kepada syarat- syarat sampel dan status peralatan: i. Sample rutin* – 14 hari bekerja | G-TAC _R | - | - | - | - | - |

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|--|------|--|--|---|---|---|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| | ii. Sample bukan rutin** - 21 hari bekerja atau mengikut keperluan ujian Nota: *Sampel rutin – sampel diterima tanpa perlu menunggu. **Sampel bukan rutin - sampel yang diterima dan perlu menunggu sampel lain siap, sampel yang memerlukan pelbagai analisa, sampel yang memerlukan pra-syarat khas atau jumlah sampel yang diterima melebihi kapasiti maksimum harian. | | | | | | |
| 8. | Memproses pembaharuan lesen tidak lebih daripada 7 hari selepas permohonan lengkap diterima | UDDP | Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut: 1) Peruncit : 3,654 2) Pedagang: 230 3) Pemproses: 172 4) Estet: 190 5) Kelompok: 16 6) Peniaga Pukal : 6 7) Pembuatan Produk Getah:435 | Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut: 1) Peruncit : 161 2) Pedagang: 23 3) Pemproses: 34 4) Estet: 40 5) Kelompok: 6 6) Peniaga Pukal : 1 7) Pembuatan Produk Getah: 57 | Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut: 1) Peruncit : 1082 2) Pedagang: 87 3) Pemproses: 37 4) Estet: 54 5) Kelompok: 2 6) Peniaga Pukal : 4 7) Pembuatan Produk Getah: 53 | Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut: 1) Peruncit : 935 2) Pedagang: 63 3) Pemproses: 43 4) Estet: 64 5) Kelompok: 3 6) Peniaga Pukal : 1 7) Pembuatan Produk Getah: 114 | Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut: 1) Peruncit : 1,476 2) Pedagang: 57 3) Pemproses: 58 4) Estet: 32 5) Kelompok: 5 6) Peniaga Pukal : 0 7) Pembuatan Produk Getah: 211 |

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|--|---------|--|---|--|--|--|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| | | | 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 205 9) Nurseri Getah: 116 | 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 27 9) Nurseri Getah: 8 | 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 17 9) Nurseri Getah: 40 | 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 55 9) Nurseri Getah: 51 | 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 106 9) Nurseri Getah: 17 |
| 9. | Meluluskan permohonan keahlian MRE dalam tempoh 10 hari bekerja | MRE | 14 Keahlian MRE telah diluluskan dalam tempoh 10 hari bekerja | 6 Keahlian MRE telah diluluskan dalam tempoh 10 hari bekerja | 4 Keahlian MRE telah diluluskan dalam tempoh 10 hari bekerja | 3 Keahlian MRE telah diluluskan dalam tempoh 10 hari bekerja | 1 Keahlian MRE telah diluluskan dalam tempoh 10 hari bekerja |
| 10. | Mengemaskini Laman Web <ul style="list-style-type: none"> Pencapaian piagam pelanggan setiap suku tahun Berita/aktiviti/peristiwa dalam masa lima (5) hari bekerja | UTM/UKK | 37 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM | 13 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM | 22 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM | 28 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM | 37 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM |
| 11. | Menganjurkan misi teknikal sekurang-kurangnya dua kali setahun | MRE | 3 misi teknikal | 1 Misi Ekonomi dan Teknikal MPIC ke Iran pada 5-6 Feb 2017. | - | 1 Misi Ekonomi dan Teknikal MPIC ke Vietnam pada 2-4 Oktober 2017. | 1 Misi Ekonomi dan Teknikal YB Menteri MPIC Ke Jepun, (13 - 16 Dis 2017) |
| 12. | Harga getah peringkat ladang akan dipaparkan di laman sesawang LGM sebelum 2 petang setiap hari bekerja. | BEPG | 242/242 hari dagangan | 61/61 hari dagangan | 58 / 58 hari dagangan | 61/61 hari dagangan | 62/62 hari dagangan |
| 13. | Harga Getah FOB harian LGM diterbitkan | MRE | 242/242 hari dagangan | 61/61 hari dagangan | 58 / 58 hari dagangan | 61/61 hari dagangan | 62/62 hari dagangan |

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|--|----------|--|--|---|--|--|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| | pada jam 12.00 tengah hari (harga rasmi) dan pada jam 5.00 petang (harga penutup) | | | | | | |
| 14. | Statistik industri getah dikemaskini di laman sesawang LGM setiap suku tahun | BEPPG | Statistik industri 2016 dan sehingga suku tahun ketiga 2017 telah dipaparkan. | Statistik industri Jan-Dis 2016 telah dipaparkan. | Statistik industri Jan – Mac 2017 telah dipaparkan. | Statistik industri Jan – Jun 2017 telah dipaparkan. | Statistik industri Jan – September 2017 telah dipaparkan. |
| 15. | Laporan Tahunan akan diterbitkan pada suku tahun ketiga tahun berikutnya | UPP | Laporan Tahunan 2016 telah disiapkan pada suku ketiga 2017 dalam masa ditetapkan | Mesyuarat Jawatankuasa Laporan Tahunan LGM 2016 Bil 1/2017 diadakan pada 6 Mac 2017. Pengumpulan maklumat dan suntingan sedang dibuat. | Laporan tahunan sedang dalam proses penyuntingan kali kedua dan dijangka akan siap suntingan pada akhir bulan Julai 2017. | Laporan Tahunan 2016 telah diterbitkan dan dihantar ke MPIC pada 2 September 2017. | Laporan Tahunan 2016 telah disiapkan pada suku ketiga 2017 dalam masa ditetapkan. |
| 16. | <i>Malaysian Rubber Board Digest</i> di terbitkan setiap bulan melalui laman sesawang LGM | UPP/ MRE | 15 terbitan telah dikemaskini di laman web | 3 terbitan telah dikemaskini di laman web | 6 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 | JRR: 1 isu telah diterbitkan bulan Mac 2017. MRR Suku Ke-4 2016 telah diedarkan. MRR Suku Pertama 2017 sedang disunting. | JRR: Isu kedua 2017 telah diterbitkan bulan Jun 2017. MRR Suku Pertama 2017 akan diedarkan pada bulan Julai 2017. | JRR: Isu ketiga 2017 telah sedia untuk dicetak pada September 2017. Salinan pdf telah tersedia. MRR Suku Kedua 2017 akan diedarkan pada bulan Oktober 2017. | JRR: Isu keempat 2017 telah dicetak dan salinan dalam format pdf telah disediakan penghujung Disember 2017 dan diedarkan pada Januari 2018. MRR Suku Kedua 2017 telah diedarkan. MRR Suku Ketiga 2017 sedang disunting. |

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|---|------|--|--|---|---|--|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| 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 | MRTD Vol. 16 (2) 2016 akan diedar pada akhir April 2017. Pengumpulan dan suntingan artikel MRTD Vol. 17 (1) 2017 sedang dilaksanakan. BST Bil 1/2017 dalam proses pengumpulan maklumat. | MRTD Vol. 17 (1) 2017 akan diedarkan menjelang akhir bulan Julai 2017. Penyuntingan artikel BST dan dijangka akan siap pada akhir bulan Julai 2017. | MRTD Vol. 17 (1) 2017 akan diedar pada akhir Oktober 2017. Pengumpulan dan suntingan artikel MRTD Vol. 17 (2) 2017 sedang dilaksanakan. BST Bil 1/2017 stelah diterbitkan. | MRTD Vol. 17 (1) 2017 telah diedarkan. Suntingan artikel MRTD Vol. 17 (2) 2017 sedang dilaksanakan. Penyuntingan artikel BST Bil. 2/2017 sedang dilaksanakan dan akan dicetak pada akhir Januari 2018. |
| 19. | Pembayaran bil kepada pembekal-pembekal perkhidmatan atau produk diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen (invois) yang lengkap | UKA | 100% (11,703 dari 11,703 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari | 100% (3,466 dari 3,466 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari | 100% (2,876 dari 2,876 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari | 100% (2,841 dari 2,841 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari | 100% (2,520 dari 2,520 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 | Telah memproses sebanyak 3,250 (RM 1,166,548.30) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa Telah memproses sebanyak 8,354 (RM 3,914,612.95) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%) | Telah memproses sebanyak 898 (RM307,682.25) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa. Telah memproses sebanyak 1,976 (RM963,723.71) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian | Telah memproses sebanyak 758 (RM262,281.41) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa. Telah memproses sebanyak 2,149 (RM1,006,752.20) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian | Telah memproses sebanyak 644 (RM236,500.54) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa. Telah memproses sebanyak 2,003 (RM895,534.22) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian | Telah memproses sebanyak 950 (RM360,084.10) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa. Telah memproses sebanyak 2,226 (RM1,048,602.82) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian |

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|---|------|---|--|---|--|---|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| | | | | 100%) | 100% | 100% | 100% |
| 21. | Permohonan pendahuluan akan dibayar 3 hari bekerja daripada tarikh permohonan diluluskan | UKA | Local Advance claim sebanyak 740 (RM 444,738.75) permohonan (Pencapaian 100%) | Local Advance claim sebanyak 174 (RM96,572.00) permohonan (Pencapaian 100%) | Local Advance claim sebanyak 188 (RM116,150.00) permohonan (Pencapaian 100%) | Local Advance claim sebanyak 192 (RM104,130.00) permohonan (Pencapaian 100%) | Local Advance claim sebanyak 186 (RM127,886.75) 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 2017, sebanyak 54 kursus Berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2017 | Sehingga Mac 2017, sebanyak 2 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2017 | Sehingga Jun 2017, sebanyak 10 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2017 | Sehingga September 2017, sebanyak 16 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2017 | Sehingga Disember 2017, sebanyak 26 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2017 |
| 23. | Memastikan semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun | UPSM | Sehingga akhir Disember 2017 , Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut : > 7 hari : 875 orang <7 hari : 283 orang Total: 1,158 orang | Sehingga akhir Mac 2017 , Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut : ≥ 2 hari : 244 orang <2hari : 955 orang Total: 1199 orang Seramai 20% telahpun dihantar menghadiri 2 hari | Sehingga akhir Jun 2017, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut : > 2 hari : 518 orang <2hari : 667 orang Total: 1185 orang Seramai 44% telahpun dihantar menghadiri 2 | Sehingga akhir September 2017, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut : > 2 hari : 717 orang <2hari : 446 orang Jumlah: 1,163 orang Seramai 62% telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 38% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai | Sehingga akhir Disember 2017, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut : > 2 hari : 875 orang <2hari : 283 orang Total: 1158 orang Seramai 76% telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 24% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai |

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Unit | Pencapaian | | | | |
|-----|------------------|------|--|---|---|---|---|
| | | | 2017 | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 |
| | | | Seramai 76% telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 24% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya | kursus, manakala 80% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya | hari kursus, manakala 56% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya | masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya | masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya |