

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
1.	Menghasilkan dua inovasi setiap tahun untuk dimanfaatkan oleh industri getah	JKHILGM	<p><i>Pendaftaran Baru</i></p> <p><i>Paten</i></p> <p>1. <i>Natural Rubber Mat For Soil Stabilisation (Malaysia: UI 2016702511)</i></p> <p><i>Inovasi Utiliti</i></p> <p>2. <i>Cutting Tool For Plants Grafting (UI 2016001206)</i></p> <p><i>Cap Dagangan</i></p> <p>3. <i>RRIMETER (Malaysia: Trademark No 2016013331, 2016013332, 2016013333, 2016013334)</i></p>	<p><b>Pendaftaran Baru</b></p> <p>Paten</p> <p>1. Epoxidised Natural Rubber Latex (Enrl) Concentrate In Dipped Product Application – (Malaysia: PI 201770045)</p> <p><b>Pendaftaran Diluluskan</b></p> <p><b>Paten</b></p> <p>1. 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><b>Inovasi Utiliti</b></p> <p>2. A Composition Of A Torsional Suspension Element – (Malaysia: MY160358A)</p>	<p><b>Pendaftaran Baru</b></p> <p>Paten</p> <p>1. Natural Rubber Fire Retardant (Malaysia: PI2017000644)</p> <p><b>Pendaftaran Diluluskan</b></p> <p><b>Paten</b></p> <p>Silica-Filed ENR Masterbatch And Cross Linkable Elastomeric Composition (US: US 9,637,610 B2)</p>

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
			<p><i>Trade Secret</i></p> <p>4. <i>Liquid Epoxidized Natural Rubber (LENR) and depolymerization of epoxidized natural rubber</i></p> <p>5. <i>Liquid Natural Rubber (LNR) or depolymerized of natural rubber</i></p> <p>6. <i>Preparation of liquid natural rubber (LNR/LEN25/LENR50) Dry rubbe</i></p> <p><i>Pendaftaran Diluluskan</i></p> <p><i>Paten</i></p> <p>1. <i>A Sodium Octoborate Tetrahydrate/ Preservative</i></p>		

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
			<p><i>System (Malaysia: MY-158563-A)</i></p> <p><i>2. An Automatic Tapping System (Hong Kong: HK1186061, China: CN103415200B)</i></p> <p><i>3. Epoxidised Natural Rubber Based Blend With Reversible Electrical Behaviour (Malaysia: MY156378A)</i></p> <p><i>4. Silica-Filed Enr Masterbatch And Cross Linkable Elastomeric Composition (Australia: 2013385713)</i></p> <p><i>5. A Rubber Compound For Electrostatic Dissipative Rubber Products And Method For Producing The Rubber Compound (Malaysia: MY-158751-A)</i></p> <p><i>Inovasi Utiliti</i></p>		

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
			6. <i>Automated Identification Of Plant Type Using Leaf Image (Malaysia: UI 2912002127)</i>		
2.	Mengesyorkan satu teknologi untuk dikomersilkan setiap tahun	RMC	RRIMETER Green Rubber Sound Insulator	1.Green Rubber Sound Insulator (GRSI)	-
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 2016 adalah sebanyak 71 kursus dengan 2,718 peserta.	Bilangan kursus yang dilaksanakan pada Qtr 1/2017 adalah sebanyak 19 kursus dengan 477 peserta.	Bilangan kursus yang dilaksanakan pada Qtr 2/2017 adalah sebanyak 16 kursus dengan 589 peserta.
4.	Melaksanakan Program Khidmat Nasihat Industri kepada sekurang-kurangnya enam syarikat/ kilang pembuatan produk getah dalam setahun.	ITAS	11 Syarikat/ kilang telah menyertai program ini yang telah dilaksanakan secara 2 sesi iaitu pada bulan September dan Oktober 2016. Syarikat/ kilang ini meliputi kawasan di Pulau Pinang, Perak, Selangor dan Kedah.	Tiada program dilangsungkan pada suku pertama ini	Terdapat 1 kilang yang terlibat dalam suku kedua ini. Kilang ini adalah kilang pengeluar produk lateks. Sesi seterusnya dijangka pada bulan September/ Oktober 2017.
5.	Penganjuran sekurang-kurangnya satu persidangan/ seminar/bengkel getah setiap tahun	BEPEG	National Rubber Economic Conference (NREC) telah diadakan pada 27-28 September 2016.	Tiada	Sesi Brainstorming Cadangan Penambahbaikan Mekanisme Harga Getah Lateks Pukal LGM Di antara Panel Penasihat Harga

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
					dan Jawatankuasa Kajian Harga MRE yang diadakan pada 17 Mei 2017 in Bangunan Getah Asli, K.Lumpur
6.	<p>Aduan dan Pertanyaan yang diterima dari pelanggan melalui Laman Sesawang LGM dijawab dalam tempoh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aduan 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>	Integriti	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 53</p> <p>Pertanyaan: 549</p>	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 10</p> <p>Pertanyaan: 120</p>	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 8</p> <p>Pertanyaan: 91</p>
7.	<p>Sampel-sampel yang diuji diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan tertakluk kepada syarat-syarat sampel dan status peralatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sample rutin* – 14 hari bekerja</li> <li>Sample bukan rutin** - 21 hari bekerja atau mengikut keperluan ujian</li> </ol> <p>Nota: *Sampel rutin – sampel diterima tanpa perlu menunggu. **Sampel bukan rutin - sampel yang diterima dan perlu menunggu sampel lain siap, sampel yang memerlukan</p>	G-TAC <sub>R</sub>	-	-	-

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
	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 : 5,453 2) Pedagang: 492 3) Pemproses: 254 4) Estet: 413 5) Kelompok: 24 6) Peniaga Pukul : 14 7) Pembuatan Produk Getah: 613 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 285 9) Nurseri Getah: 282	Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut: 1) Peruncit : 161 2) Pedagang: 23 3) Pemproses: 34 4) Estet: 40 5) Kelompok: 6 6) Peniaga Pukul : 1 7) Pembuatan Produk Getah: 57 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 27 9) Nurseri Getah: 8	Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut: 1) Peruncit : 1082 2) Pedagang: 87 3) Pemproses: 37 4) Estet: 54 5) Kelompok: 2 6) Peniaga Pukul : 4 7) Pembuatan Produk Getah: 53 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 17 9) Nurseri Getah: 40
9.	Meluluskan permohonan keahlian MRE dalam tempoh 10 hari bekerja	MRE	6 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
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 (5) hari bekerja</li> </ul>	UTM/UKK	70 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	13 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	5 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM
11.	Menganjurkan misi teknikal	MRE	Tiada working visit diadakan	1 Misi Ekonomi dan Teknikal	-

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
	sekurang-kurangnya dua kali setahun			MPIC ke Iran pada 5-6 Feb 2017.	
12.	Harga getah peringkat ladang akan dipaparkan di laman sesawang LGM sebelum 2 petang setiap hari bekerja.	BEPEG	244/244 hari dagangan	61/61 hari dagangan	58 / 58 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	243/243 hari dagangan	61/61 hari dagangan	58 / 58 hari dagangan
14.	Statistik industri getah dikemaskini di laman sesawang LGM setiap suku tahun	BEPEG	Statistik industri 2015 dan sehingga Q3 2016 telah dipaparkan.	Statistik industri jan-Dis 2016 telah dipaparkan.	Statistik industri Jan – Mac 2017 telah dipaparkan.
15.	Laporan Tahunan akan diterbitkan pada suku tahun ketiga tahun berikutnya	UPP	Laporan Tahunan 2015 telah diedarkan pada 1 Oktober 2015	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.
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 telah dikemaskini di laman web	6 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.

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
18.	<i>MRB Rubber Technology Development (MRTD)</i> dan Buletin Sains & Teknologi diterbitkan dua kali setahun	UPP	2 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.
19.	Pembayaran bil kepada pembekal-pembekal perkhidmatan atau produk diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen (invois) yang lengkap	UKA	100% (6,752 dari 6,752 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
20.	Pembayaran tuntutan perjalanan dan lebihmasa akan dibayar pada setiap tarikh pembayaran gaji sekiranya diterima sebelum 10hb setiap bulan	UKA	Telah memproses sebanyak 3,533(RM 1,429,945.74) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa  Telah memproses sebanyak 9,388 (RM4,863,837.37) 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 100%)	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 100%)
21.	Permohonan pendahuluan akan dibayar 3 hari bekerja daripada tarikh permohonan diluluskan	UKA	Local Advance claim sebanyak 764 (RM 281,064.00) 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%)



## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2016	Q1 2017	Q2 2017
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 2016, sebanyak 54 kursus Berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2016	Sehingga Mac 2017, sebanyak 2 kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2017	Sehingga Mac 2017, sebanyak 10 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	<p>Sehingga akhir <b>Disember 2016</b>, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :</p> <p>&gt; 7 hari : 671 orang</p> <p>&lt;7 hari : 487 orang</p> <p>0 hari : 62 orang</p> <p>Total: 1,220 orang</p> <p>Seramai <b>95%</b> telahpun dihantar menghadiri kursus di luar penganjuran LGM dan secara dalaman, manakala <b>5%</b> belum menghadiri sebarang kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya</p>	<p>Sehingga akhir <b>Mac 2017</b>, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :</p> <p>≥ 2 hari : 244 orang</p> <p>&lt;2hari : 955 orang</p> <p>Total: 1199 orang</p> <p>Seramai <b>20%</b> telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala <b>80%</b> belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya</p>	<p>Sehingga akhir Jun 2017, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :</p> <p>&gt; 2 hari : 518 orang</p> <p>&lt;2hari : 667 orang</p> <p>Total: 1185 orang</p> <p>Seramai 44% telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 56% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya</p>