

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian					
			2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	
1.	Menghasilkan dua inovasi setiap tahun untuk dimanfaatkan oleh industri getah	JKHILGM	<p><b>Pendaftaran Baru</b></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><b>Pendaftaran diluluskan</b></p> <p><i>Paten-5</i></p> <p><i>Cap Dagangan- 1</i></p> <p><i>Inovasi Utiliti-1</i></p>	<p>IP Granted Patent</p> <p>1. Epoxidised Natural Rubber-Based Blend with Reversible Electrical Behaviour (China; ZL 2012 8 0025874.1)</p> <p>Patent filing</p> <p>1. Method for Preparing Coagulated Latex and Cuplump Rubber-Based Modified Bitumen (Indonesia; App. No. P00201709666)</p> <p>2. Method for Preparing Coagulated Latex and Cuplump Rubber-Based Modified Bitumen (Thailand; App. No. 1801000018)</p> <p>Trade Secret;</p> <p>1. Rubber Speed</p>				

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
				Bump (No. TS2018-01) 2. Pocket Sandal (No. TS2018-02) 3. Epoxidised Natural Rubber (ENR) based Interior Paint (No. TS2018-03) 4. Anti Fatigue Mat for Industrial Workplace (No. TS2018-04) 5. Hardness Button (No. TS2018-05)			
2.	Mengesyorkan satu teknologi untuk dikomersilkan setiap tahun	RMC	2 teknologi dikomersilkan	-			
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 1/2018 adalah sebanyak 20 kursus dengan 596 peserta.			
4.	Melaksanakan Program Khidmat Nasihat Industri kepada sekurang-kurangnya enam syarikat/ kilang pembuatan produk	ITAS	Sebanyak 14 kilang di Selangor, Perak, Pulau Pinang dan Johor telah terlibat dalam Khidmat Nasihat bagi tahun 2017	-			

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
	getah dalam setahun.						
5.	Penganjuran sekurang-kurangnya satu persidangan/seminar/bengkel getah setiap tahun	BEPG	2	1- Rubber Forum 2018 telah diadakan pada 13 Februari 2018 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>	Integriti	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 79</p> <p>Pertanyaan: 684</p>	<p>Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan :</p> <p>Aduan: 9</p> <p>Pertanyaan: 133</p>			
7.	<p>Sampel-sampel yang diuji diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan tertakluk kepada syarat-syarat sampel dan status peralatan:</p> <p>i. Sample rutin* – 14 hari bekerja</p> <p>ii. Sample bukan rutin** - 21 hari bekerja atau</p>	G-TAC <sub>R</sub>	-	-			

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
	<p>mengikut keperluan ujian</p> <p>Nota: *Sampel rutin – sampel diterima tanpa perlu menunggu.</p> <p>**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.</p>						
8.	Memproses pembaharuan lesen tidak lebih daripada 7 hari selepas permohonan lengkap diterima	UDDP	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut:</p> <p>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 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah:</p>	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut:</p> <p>1) Peruncit : 161 2) Pedagang: 23 3) Pemproses: 34 4) Estet: 40 5) Kelompok: 6 6) Peniaga Pukal : 1 7) Pembuatan Produk Getah: 57 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 27</p>			

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
			205 9) Nurseri Getah: 116	9) Nurseri Getah: 8			
9.	Meluluskan permohonan keahlian MRE dalam tempoh 10 hari bekerja	MRE	14 Keahlian MRE telah diluluskan dalam tempoh 10 hari bekerja	3 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	37 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	5 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM			
11.	Menganjurkan misi teknikal sekurang-kurangnya dua kali setahun	MRE	3 misi teknikal	Tiada			
12.	Harga getah peringkat ladang akan dipaparkan di laman sesawang LGM sebelum 2 petang setiap hari bekerja.	BEPG	242/242 hari dagangan	60/60 hari dagangan			
13.	Harga Getah FOB harian LGM diterbitkan pada jam 12.00 tengah hari (harga rasmi) dan	MRE	242/242 hari dagangan	60/60 hari dagangan			

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
	pada jam 5.00 petang (harga penutup)						
14.	Statistik industri getah dikemaskini di laman sesawang LGM setiap suku tahun	BEPG	Statistik industri 2016 dan sehingga suku tahun ketiga 2017 telah dipaparkan.	Statistik industri Jan-Dec 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 Laporan Tahunan 2017 Bil 1 2018 akan diadakan pada 25 April 2018.			
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			
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 21 (1) 2018 telah diterbitkan pada akhir bulan Mac 2018 dan telah diedarkan.			
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	Suntingan artikel untuk MRTD Vol. 17 (2) 2017 sedang dilaksanakan.  BST Bil. 2/2017 telah diterbitkan.			

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 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% (2,028 dari 2,028 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 758 (RM 240,793.39) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa. Telah memproses sebanyak 2,087 (RM 931,467.23) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 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 136 (RM 90,136.00) permohonan (Pencapaian 100%)			
22.	Melaksanakan sekurang-kurangnya 90% daripada kursus dalaman yang dirancang setiap tahun	UPSM	Sehingga akhir Disember tahun 2017, sebanyak 54 kursus Berjaya dianjurkan	Sehingga akhir Mac tahun 2018, sebanyak 5 kursus Berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang			

## PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
	berdasarkan Pelan Operasi Latihan/Takwim Latihan tahun semasa		secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2017	dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2018			
23.	Memastikan semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun	UPSM	<p>Sehingga akhir <b>Disember 2017</b>, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :</p> <p>&gt; 7 hari : 875 orang</p> <p>&lt;7 hari : 283 orang</p> <p>Total: 1,158 orang</p> <p>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</p>	<p>Sehingga akhir <b>Mac 2018</b>, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :</p> <p>&gt; 2 hari : 365 orang</p> <p>&lt;2 hari : 773 orang</p> <p>Total: 1,138 orang</p> <p>Seramai 32% telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 68% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas dan sebagainya.</p>			