| **BIL** | **KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN** | **NOVEMBER** | | **JUSTIFIKASI** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BILANGAN** | **PERATUS** |
| **1** | Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja | 0 | 0 | Tiada maklum balas yang diterima |
| **2** | Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja | 1/1 | 100 | Dalam Negara - 0 Luar Negara - 1  i. Tiada pelawat dalam negara kerana COVID-19 ii. PKP, pelawat antarabangsa tidak dibenarkan memasuki Malaysia |
| **3** | Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat | 1101/101 | 100% | PKPB / PKPP Buletin – 86/86 Facebook - 15/15 |
| **4** | Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakan buku program / teks juruacara / backdrop / bunting dijawab selewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur | 3/3 | 100% | Inaugural - 1 Semakan Info - 0 Semakan Buletin - 0 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 1 Semakan Ucapan Tahniah - 0 Semakan Protokol – 1 |
| **5** | Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis | 0 | 0 | Tiada permohonan |
| **6** | Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja | 0/0 | 0 | Bengkel Q4 seterusnya pada Januari 2021 |
| **7** | Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja | 0 | 0 | 1.QS Asia University Rankings 2. Best Global Universities Ranking |