



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2018

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI	
		BILANGAN	PERATUS		
1	Memastikan setiap maklum balas melalui sistem / media sosial dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja		0	0	
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja	Antarabangsa		100%	
		Tempatan	6/6	100%	
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima daripada penganjur	Buletin	99/99	100%	
		Facebook	83/83	100%	
4	Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakan buku program / teks juruacara / <i>backdrop</i> / bunting dijawab selewat-selewatnya tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur	Inaugural		100%	
		Semakan Info			
		Semakan Buletin			
		Semakan Bahan Majlis / Publisiti			
		Semakan Ucapan Tahniah			
		Semakan Protokol			
5	Memastikan surat jemputan media untuk		2/6	33.3%	Maklumat yang diterima lewat



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2018

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
	tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis			
6	Memastikan Laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas Bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	0	0	Bengkel empat (4) kali setahun
7	Memastikan hebahan keputusan <i>ranking</i> (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	0	THE World University Ranking (tiada hebahan dibuat untuk mengelakkan kekeliruan dengan pencapaian QS Ranking)