



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2020

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	JAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	2/2	100%	
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	8/8	100%	Dalam Negara - 0 Luar Negara - 8/8
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	90/90	100%	Buletin - 81/81 Facebook - 9/9
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	46/46	100%	Inaugural - 2 Semakan Info - 9 Semakan Buletin - 26 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 9 Semakan Ucapan Tahniah - 0 Semakan Protokol - 0
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	2/2	100%	
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	0	0	Bengkel empat (4) kali setahun



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2020

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	JAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	0	Tiada hebahan ranking bagi bulan Januari