



**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**  
**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 2020**

| BIL | KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN   | JULAI    |         | JUSTIFIKASI  |
|-----|--|----------|---------|--|
|     |  | BILANGAN | PERATUS |  |
| 1   | Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja  | 0/1      | 0%      | Operator bercuti dari 16-21 Julai 2020.  |
| 2   | Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja   | 0        | 0       | Dalam Negara - 0<br>Luar Negara - 0<br><br>i. Tiada pelawat dalam negara kerana COVID-19<br><br>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   | 113/113  | 100%    | Buletin - 99/99<br>Facebook - 14/14  |
| 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 | 59/59    | 100%    | Inaugural - 0<br>Semakan Info - 31<br>Semakan Buletin - 25<br>Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 3<br>Semakan Ucapan Tahniah - 0<br>Semakan Protokol - 0         |
| 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   |



**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**  
**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 2020**

| <b>BIL</b> | <b>KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN</b>   | <b>JULAI</b>    |                | <b>JUSTIFIKASI</b>   |
|------------|---|-----------------|----------------|--|
|            |   | <b>BILANGAN</b> | <b>PERATUS</b> |  |
| <b>6</b>   | Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja                       | 0               | 50%            | Q4/2019 dan Q1/2020 telah berjaya dilaksanakan pada bulan Februari 2020 dan Mei 2020 |
| <b>7</b>   | Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja | 0               | 0              | Tiada hebahan ranking bagi bulan Julai   |