



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 2020

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	OGOS		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 17-9 Ogos 2020. Cuti Awal Muharam : 20 Ogos 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 Luar Negara - 0 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	95/95	100%	Buletin - 85/85 Facebook - 10/10
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	43/43	100%	Inaugural - 0 Semakan Info - 13 Semakan Buletin - 21 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	0/1	0%	Kelewatan informasi



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 2020

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	OGOS		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	0	50%	Q2 & Q3 akan digabungkan pada bulan Oktober 2020
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 Ogos