



PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2021

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	APRIL		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	0	Tiada maklumbalas diterima
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	0/0	0	PKP 2.0 Dalam Negara - 0/0 Luar Negara - 0/0
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%	PKP Buletin - 64/64 Facebook - 31/31
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	98/98	100%	Inaugural - 0 Semakan Info - 11 Semakan Buletin - 64 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 23 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	4/4	100%	Patuh ikut syarat yang ditetapkan
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	0/0	0	Tiada laporan pencapaian KPI pada bulan April



PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2021

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	APRIL		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0/1	0	Penurunan ranking THE Impact. Perlu mendapatkan keputusan daripada pihak pengurusan sama ada perlu diterbitkan atau tidak.