



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2021**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	4	100%	Mengikut tempoh masa yang ditetapkan
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	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	86/86	100%	PKP Buletin - 52/52 Facebook - 34/34
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	79/79	100%	Inaugural - 1 Semakan Info - 10 Semakan Buletin - 52 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 13 Semakan Ucapan Tahniah - 0 Semakan Protokol - 3
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	1	100%	Patuh ikut syarat yang ditetapkan
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	-	-	Bengkel KPI Q1 yang sepatutnya dilaksanakan pada bulan April 2021 telah ditunda dan akan digabungkan dengan Bengkel KPI Q2 yang dijadualkan akan diadakan pada 15 Julai 2021



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2021**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	1	100%	<p>1) Keputusan QS World University Rankings 2022 pada 2 Jun 2021. UPM ranking 143 Dunia. Hebahan pada 2 Jun 2021.</p> <p>2) Keputusan THE Young University Ranking 2021 pada 21 Jun 2021. UPM ranking 157 Dunia. Walau bagaimanapun tiada hebahan dibuat kerana keputusan QS Top 50 under 50 akan diumumkan dalam masa terdekat yang boleh mengakibatkan kekeliruan kerana jenis ranking yang sama iaitu ranking bagi universiti bawah usia 50 tahun. Ranking QS, UPM berada pada Top 10 Dunia.</p>