



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

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	-	Tiada maklum balas diterima
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	0	-	Tiada pelawat di dalam dan luar negara Dalam Negara – 0 Luar Negara – 0
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	101	100%	Buletin – 76 Facebook – 25
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	97	100%	Inaugural - 1 Semakan Info – 11 Semakan Buletin - 76 Semakan Bahan Majlis / Publisiti – 14 Semakan Ucapan Tahniah - 0 Semakan Protokol – 14
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	0	-	Tiada permohonan di terima
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	1	100%	Hebahan awal telah dibuat pada 22 Julai 2021 sehari sebelum Bengkel KPI Q1 dan Q2 2021. Hebahan semula dibuat pada 30 Julai 2021 (5) hari selepas bengkel



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	JULAI		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	-	Tiada hebahan ranking bagi bulan Julai 2021
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari Bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap	9	100%	Rakaman Gambar - 7 Rakaman Video - 2
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan Lambang Korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap	13	100%	Kerjasama Dalam Negara - 6 Kerjasama Luar Negara - 7