



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT  
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2023**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	MAC		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	5	100%	Dalam Negara – 0 Luar Negara – 5
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	46	100%	Buletin – 44 Facebook – 2
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	123	100%	Inaugural – 1 Semakan Info – 52 Semakan Buletin – 44 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 4 Semakan Ucapan Tahniah - 1 Semakan Protokol – 21
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh satu (1) hari sebelum majlis	5	100%	Mengikut masa yang ditetapkan
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh lima (5) hari bekerja	N/A	-	Penetapan KPI 2023 telah dimasukkan dalam mesyuarat JPU Khas 17 Mac 2023 dan disahkan pada 29 Mac 2023.



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT**  
**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2023**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	MAC		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	1	100	QS Ranking by subject 2023 telah diumumkan pada 22 Mac 2023. Hebahan pada sosial media dan laman web dibuat pada 22 Mac 2023. Hebahan di Anjung Putra pada 24 Mac 2023.
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	136	100%	Rakaman Gambar - 97 Rakaman Video- 39
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan lambang korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap.	0	0	Tiada permohonan diterima bagi bulan Mac 2023