



PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2023

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	JUN		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	1	100%	Dalam Negara – 0 Luar Negara – 1
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	39	100%	Buletin – 36 Facebook – 3
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	107	100%	Inaugural – 2 Semakan Info – 50 Semakan Buletin – 36 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 10 Semakan Ucapan Tahniah - 2 Semakan Protokol – 7
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh satu (1) hari sebelum majlis	3	100%	Mengikut masa yang ditetapkan
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh lima (5) hari bekerja	0	-	Tiada bengkel KPI diadakan pada bulan Jun 2023.



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

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%	1) QS World University Rankings diumumkan pada 28 Jun 2023. Hebahan berita dikeluarkan di media sosial dan laman web pada 28 Jun 2023. 2) THE Asia Rankings 2023 diumumkan pada 22 Jun 2023, walau bagaimanapun tiada hebahan dibuat kerana dikhuatiri timbul kekeliruan dengan QS Asia University Rankings.
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	92	100%	Rakaman Gambar - 63 Rakaman Video- 29
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan lambang korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap.	8	100	Mengikut masa yang ditetapkan