



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SEPTEMBER		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	-	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	28	100%	Buletin – 28 Facebook – 0
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	102	100%	Inaugural – 4 Semakan Info – 47 Semakan Buletin – 28 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 7 Semakan Ucapan Tahniah - 2 Semakan Protokol – 14
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	1	-	Pengesahan JPU pada 13 September 2023. Edaran KPI dibuat pada 29 September 2023. Lewat 4 hari bekerja disebabkan terdapat tugas segera yang lain



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SEPTEMBER		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	-	-	Keputusan THE World Ranking 2024 telah diumumkan pada 27 September 2023. Walau bagaimanapun, tiada hebahan bagi ranking THE World disebabkan UPM fokus kepada visibiliti QS Rankings
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	89	100%	Rakaman Gambar - 62 Rakaman Video- 27
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan lambang korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap.	6	100	Mengikut masa yang ditetapkan