



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	NOVEMBER		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	50	100%	Buletin – 50 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	139	100%	Inaugural – 2 Semakan Info – 67 Semakan Buletin – 50 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 12 Semakan Ucapan Tahniah - 3 Semakan Protokol – 5
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh satu (1) hari sebelum majlis	10	100%	Surat jemputan media diemel mengikut tempoh yang ditetapkan
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh lima (5) hari bekerja	0	N/A	Bengkel KPI Q4 akan dilaksanakan pada 23 Januari 2024



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	NOVEMBER		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	1	100%	Keputusan QS Asia University Rankings diumumkan pada 8 November 2023. Hebahan telah dibuat pada 9 November 2023.
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	116	100%	Rakaman Gambar - 88 Rakaman Video- 28
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan lambang korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap.	7	100	Mengikut masa yang ditetapkan